Owen Sound Transportation Company Limited

2003/2004

Annual Report

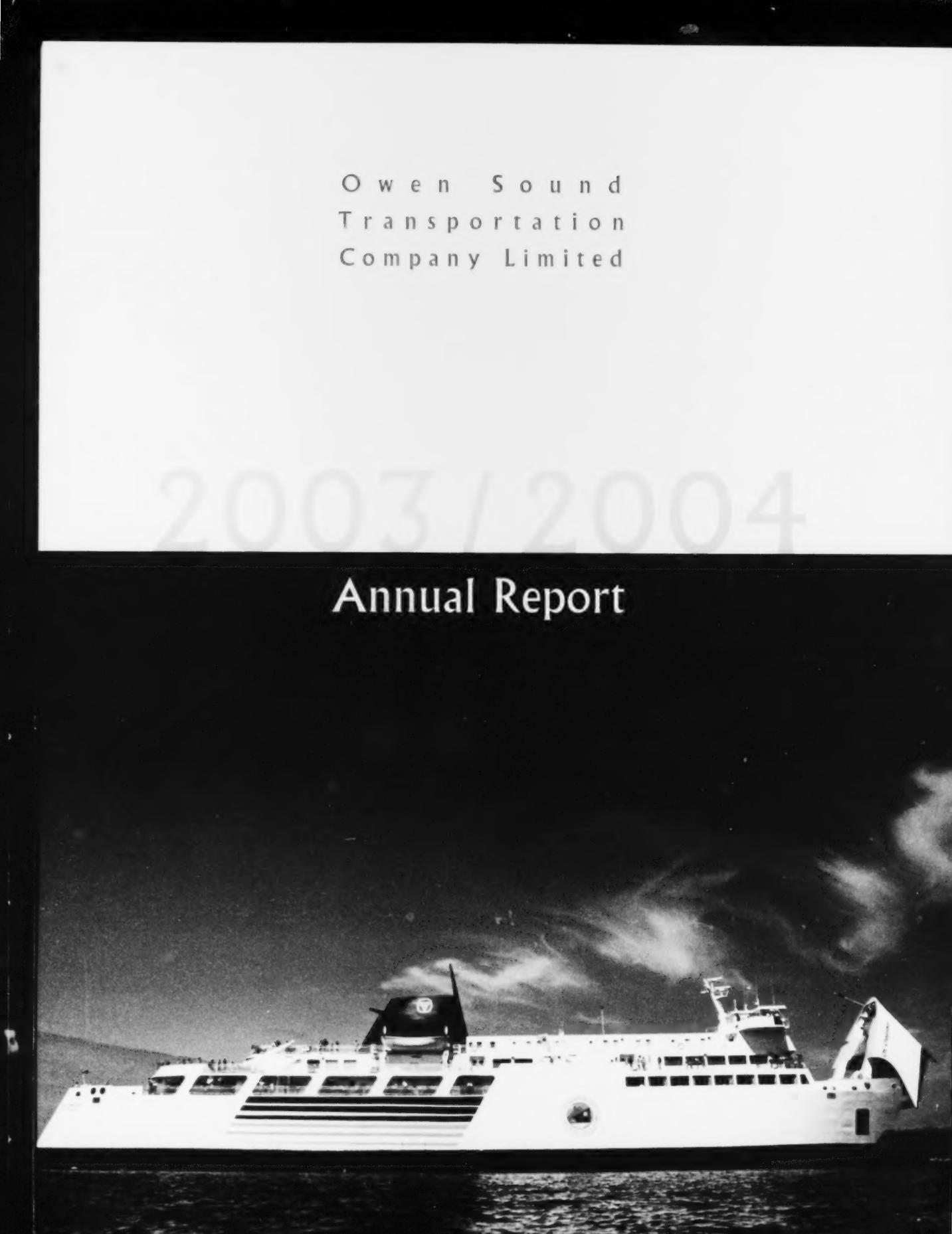


Table Of Contents

Year in Review 1, 2
Message from the Chairman of the Board 3
Message from the President 3
Corporate Profile 4
Corporate Governance 4
Board of Directors 5
Key Indicators and Financial Highlights 5
Financial Performance 6
Management Discussion and Analysis 7
Management's Responsibility 19
Auditor's Report 19
Financial Statements 20

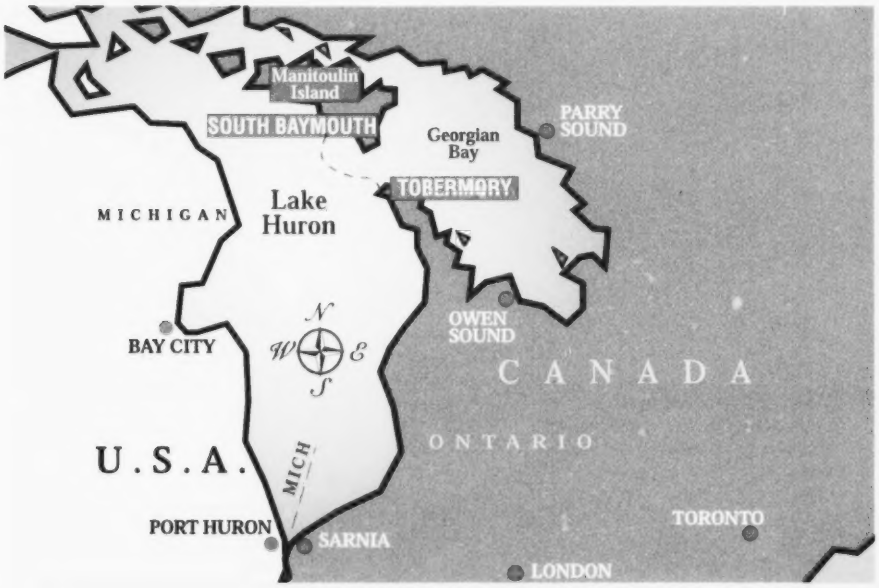
The Owen Sound Transportation Company is an Agency of the Province of Ontario.

Services are financially supported by the Provincial Government through a Contribution Agreement with the Ministry of Northern Development and Mines.

Contact:
The Owen Sound Transportation Company Limited
R.R. #5, Owen Sound, ON N4K 5N7

Phone: 519-376-8740
Fax: 519-376-6384

www.ontarioferries.com



Year-In-Review

Established in 1921 as a privately owned and operated Corporation, the OSTC had been a wholly owned subsidiary of the Ontario Northland Transportation Commission from 1974 through March 31, 2002. In 2001, the Ministry of Northern Development and Mines mandated the implementation of a Service Improvement Plan for the ONTC. OSTC was separated from the ONTC and established as a stand-alone Operational Enterprise Agency of the Province of Ontario.

A five member Board of Directors for the OSTC was established by Ministerial appointment to provide guidance and corporate governance for the corporation through the administration of the Memorandum of Understanding between the Owen Sound Transportation Company and the sole shareholder, the Minister of Northern Development and Mines.

Traffic and On-Time Performance:

2003/04 was an excellent year for on-time performance. Having lost only 20 minutes to mechanical delays over the season the M.S. *Chi-Cheemaun*'s on-time performance was rated at 99.98%.

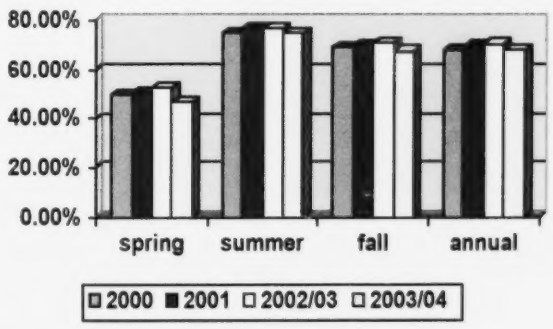
Unfavourable weather negatively affected traffic levels carried throughout the operating season. The M.S. *Chi-Cheemaun* carried 226,861 passengers and 86,339 vehicles representing a decrease of 3% and 2% in passengers and vehicles carried per crossing respectively. The vessel operated 994 one-way crossings in 2003 versus 1008 in 2002. Ten one-way departures were cancelled due to adverse weather conditions in 2003.

On a favourable note, the massive electricity blackout that struck on August 14, 2003 affecting Eastern Canada and the United States had a negligible effect on the ferry operations. Contingency plans for the ferry service include manual operation of boarding ramps and ticketing systems. Emergency telephone systems were functional and well utilized. The ship was able to continue to operate as long as its fuel supply lasted. Passengers who were able to travel were desperate to get to cottages where they had running water and propane power for lighting and cooking. The only customers who cancelled travel plans were those who were unable to get across the USA/Canada border or, were unable to fuel their vehicles.

In keeping with reduced traffic levels, vehicle deck utilization rates decreased from an annual average of 70.51% in 2002 to 68.18% in 2003. Annual average passenger utilization rates also dropped to 38.04% from 39.35% in 2002.

"Priority Passage" reservations generated an additional $117,000 in revenue for the year. This special reservation service, introduced in 2002, provided for 25% of the vehicle deck on traditionally non-reservation departures to be used for Priority Passage reservations. Priority Passage customers were also permitted to arrive only 30 minutes in advance of their departure time instead of the 60 minute requirement for all other reservation holders.

Vehicle Deck Utilization by Season



Planned Capital Machinery Replacement:

The 30-year-old engines and generators on the M.S. *Chi-Cheemaun* are rapidly approaching the end of their useful life. During 2003, OSTC Board members and staff finalized the details of the planned mid-life machinery refit for the M.S. *Chi-Cheemaun*. Approved by the Ministry of Northern Development and Mines as part of the three year Capital Plan for the operation, the project is scheduled to begin in 2004/05 and be completed in 2006/07.

The project includes complete replacement of existing main engines and generators for which spare parts are no longer reliably available. Upon its completion, the project will give the vessel another 25 to 30 years useful service life at which time proper consideration of a replacement vessel will have been given. As a single ship operation, the business is dependent on uninterrupted service from the M.S. *Chi-Cheemaun*. Internal redundancy has been designed into the engine room through the machinery replacement project to enable the operation to achieve that high level of mechanical reliability. At the present time, mechanical reliability is the service's highest vulnerability and the area where all attention and resources will be focused over the next three years.

Pelee Island Transportation Service:

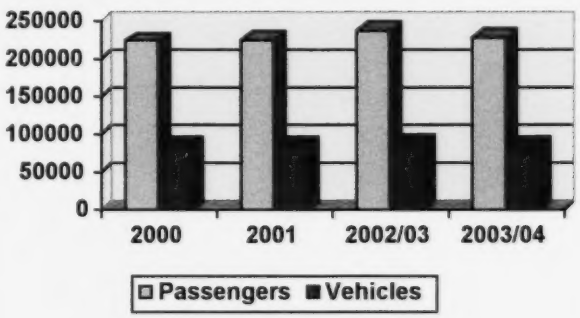
OSTC is contracted by the Ontario Ministry of Transportation (MTO) to operate the Pelee Island Transportation Service. The current contract expires on March 31, 2005 and includes the operation of a ferry service between the months of April and December. During the months of January, February and March, daily transportation between Pelee Island and Windsor, Ontario is provided through an air service contract, administered by the OSTC. The 2003/04 winter air service contract was awarded to Georgian Express, of Barrie, Ontario. Air service contracts are only awarded to companies who are certified by Transport Canada and, licensed by the Canadian Transportation Agency to operate passenger and freight flights.

On January 17, 2004, Georgian Express Flight 0126, crashed into Lake Erie shortly after departure from Pelee Island with 10 persons on board. All lives were lost. The search and recovery effort was completed by the Ontario Provincial Police Underwater Search and Recovery Unit and the Canadian Coast Guard on January 30, 2004.

Air transportation was reinstated immediately following the accident and then briefly interrupted while Transport Canada conducted an audit of the air service supplier. Georgian Express completed the 2003/04 winter air service scheduled at the end of March, 2004, as contracted.

The Transportation Safety Board has launched a full investigation into the Flight 0126 accident.

Total Vehicles and Passengers Carried



"The TSB is an independent agency that investigates marine, pipeline, railway and aviation transportation occurrences. Its sole aim is the advancement of transportation safety. It is not the function of the Board to assign fault or determine civil or criminal liability."

from www.tsb.gc.ca

OSTC is not directly involved in the investigation and is not considered a "stakeholder" by TSB with respect to receiving any information regarding the status of the investigation or its findings other than through public means. OSTC extends our deepest sympathy to the families who have lost loved ones in this accident.

MESSAGE FROM THE CHAIRMAN

The task of providing safe, efficient, and reliable ferry transportation to the traveling public between Tobermory and South Baymouth has again been successfully accomplished by the OSTC. The drop in traffic volume due to an unusually wet summer was compounded late in the season by extreme winds which resulted in the loss of several one-way crossings.

Minor delays, totaling only a matter of a few minutes, caused by mechanical problems attests to the capable professional and dedicated service of our engineering staff who successfully maintains a thirty year old ship. Approval of the repowering project, scheduled to take place over the next three years should significantly ease the task of achieving their high standards of safety and service.

The official opening of the Chi-Cheemaun Reservations and Tourism Information Centre in May, 2003 has provided our customers with better access to ferry reservations and tourism information. During the period of construction and expansion the reservation staff, the first point of contact for most of our customers, continued to satisfy the needs of the first time or frequent traveler with enthusiasm, courtesy, and satisfaction.

The performances by these diverse departments are but two of many examples of the excellent results achieved by the OSTC team this past year. On behalf of the Board of Directors, congratulations to the entire staff.

Barney Hopkins
Chair – Board of Directors
Owen Sound Transportation Company Limited

CORPORATION PROFILE

The Owen Sound Transportation Company, Limited (OSTC) was established under the *Ontario Business Corporations Act* of the Province of Ontario on March 10, 1921 and operated in the private sector in receipt of both Federal and Provincial subsidies. From 1973 until March 31, 2002, OSTC was operated by the Ontario Northland Transportation Commission (ONTC) under the *Ontario Northland Act*.

On April 1, 2002, OSTC was divided from the ONTC and established as an Operational Enterprise Agency of the Province of Ontario with its head office in Owen Sound, Ontario.

OSTC is an integral part of Ontario's tourism and transportation system. The M.S. *Chi-Cheemaun* ferry service, owned by OSTC, provides alternate transportation to Manitoulin Island and the Bruce Peninsula, drawing tourists to the area from May through October each year.

OSTC is also contracted by the Ontario Ministry of Transportation to provide year-round transportation services to Pelee Island on Lake Erie.

During 2003/04, OSTC was responsible for the operation of three ships and five terminal facilities on three ferry routes.

OSTC's workforce consists of unionized and management employees. Unionized employees are members of the Seafarer's International Union of Canada and the Canadian Marine Officers Union. OSTC is responsible for the administration of five collective agreements. The workforce consists of 17 full-time employees augmented by 180 seasonal employees.

CORPORATE GOVERNANCE

The Ontario Minister of Northern Development and Mines pursuant to a sole shareholder declaration in accordance with section 108 of the *Business Corporations Act, R.S.O. 1990, c. B.16*, exercises control over the OSTC's Board of Directors, who are responsible for the administration of the business of the OSTC.

The Board of Directors has a fiduciary duty to carry out the duties of their office honestly and in good faith in the best interests of the Corporation and in accordance with the management principles and guidelines of the Government of Ontario. These principles include ethical behaviour, accountability, and excellence in management, wise use of public funds, high quality service to the public and fairness in the marketplace.

The Board of Directors sets the standards of conduct for the Corporation and ensures the safety of its operations, supervising the conduct of the business through the President and General Manager, to whom it delegates the responsibility for the leadership and management of the Corporation.

MANDATE

The Owen Sound Transportation Company, Limited contributes to the provision of safe, efficient and reliable ferry transportation in the Province of Ontario primarily through the operation of a seasonal vehicle/passenger ferry service between Tobermory and South Baymouth, Manitoulin Island. It contributes to economic development in this region by supporting the creation of a positive business climate and by enhancing and promoting the tourism sector through partnerships with local communities and regional stakeholders.

from left: Ken Hillyer, John Hodder, Bob Lamb, Barney Hopkins (Royal Poulin, absent)

BOARD OF DIRECTORS

Barney Hopkins – Chair – Tobermory
Royal Poulin – Vice Chair – West Nipissing
John Hodder – Board Member – Manitoulin Island
Ken Hillyer – Board Member – Owen Sound
Bob Lamb – Board Member – Matheson
Chair – Audit Committee

(All appointed April 1, 2002 – March 31, 2005)

EXECUTIVE MANAGEMENT

R.F. Hains
President
(Appointed April 1, 2002)

S.M. Schrempf
General Manager

I.R. Dean
Manager Operations
& Customer Service

J. Fregeau
Manager Finance &
Administration

B. Pyke
Manager Technical Services

R. Thompson
Acting Board Secretary
(Appointed April 1, 2002)

Key Indicators	2003/04	2002/03	2001	2000
Income per passenger (ticket and on-board sales)	$27.46	$26.40	$25.23	$24.02
Expense per passenger (operating only)	$31.27	$30.29	$32.13	$29.50
Percentage of operating expenses recovered from income	87.81%	87.18%	78.54%	81.41%
Retail Services Revenue per passenger	$4.78	$4.11	$3.77	$3.96
Advertising expense per passenger	$0.77	$0.67	$0.79	$0.63
Passengers carried	226,861	237,504	224,654	222,549
Utilization – passengers	38.04%	39.35%	38.21%	37.77%
Vehicles carried	86,339	89,645	85,603	84,763
Utilization – vehicles	68.18%	70.51%	69.51%	68.26%
Annual total # of departures	994	1,006	980	982
Average # of vehicles per departure	87	89	87	86
Average # of passengers per vehicle	2.63	2.65	2.62	2.63

Financial Highlights *(Year ended March 31, 2003)*	2003/04	2002/03	2001	2000
Operations:				
Commercial Revenues	$6,229,987	$6,290,324		
Operating Contract Revenues	$325,000	$355,396		
Total Revenue	$6,554,987	$6,645,720		
Operating Expenses	$7,084,477	$7,187,210		
Amortization	$10,333	$6,151		
Total Expense	$7,094,810	$7,193,361		
Loss before Provincial Funding	($539,823)	($547,641)		
Provincial Funding	$650,000	$780,000		
Net (loss) earnings	$110,177	$232,359		
Assets:				
Current	$1,846,837	$3,303,678		
Investment in Capital Assets	$1,976,033	$1,645,565		
Total Assets	$3,822,870	$4,949,243		

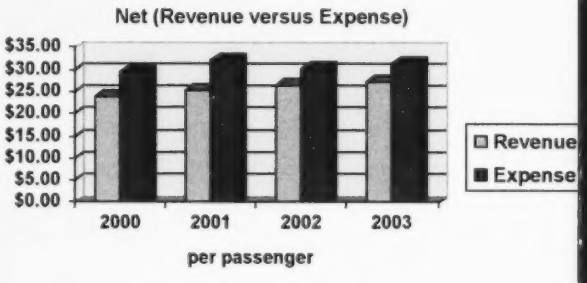
FINANCIAL PERFORMANCE

Traffic levels, though lower than that of 2002, marginally exceeded budget and resulted in a $30,987 favourable revenue variance. Total expenses were $79,190 lower than budgeted. The combined net variance was $110,177 better than budget. Using a "per passenger" unit of measure, OSTC recovered 87.81% of operating costs per passenger in 2003, a slight improvement over the 87.18% expense recovery experienced in 2002.

Repairs and Maintenance exceeded budget by $52,196 and occurred largely in the Engine Room of the M.S. *Chi-Cheemaun*. To some degree, this expense overrun reflects the need to replace the 30-year-old propulsion plant machinery. Anticipated fuel costs were budgeted 10% above actual cost in 2002. Actual fuel costs for 2003 were 12% higher than 2002 and exceeded budget by $16,808.

Saving of $128,656 in employee benefits offset the overruns in fuel, utilities, repair and maintenance and, general administrative expenses. The bulk of the savings was realized in budgeted pension plan contributions not spent. OSTC management employees participate in the ONTC Pension Plan and are subject to the rules and regulations of the ONTC plan. The impact of participation is both positive and negative. On the positive side, pension plan contributions were not paid out due to an ONTC Pension Plan contribution holiday which persisted through 2003/04.

On the negative side, ONTC business decisions regarding the ONTC Pension Plan can also affect OSTC's business. In 2003/04, ONTC offered an early retirement incentive package to all ONTC Pension Plan members for the purpose of reducing the total number of employees at ONTC. A number of OSTC management employees were also eligible and accepted the early retirement opportunity, vacating five key OSTC management positions. OSTC was forced to bypass normal succession planning to ensure the positions were filled before the vacancies created operational difficulties for the company. All decisions ONTC makes regarding the Pension Plan that will affect OSTC's business must be communicated by ONTC to OSTC for financial and business planning purposes.



In 2003/04, OSTC received operating subsidies of $650,000 and capital funds of $502,337 from the Province of Ontario through the Ministry of Northern Development and Mines. For the year ended March 31, 2004, the Corporation realized net earnings of $110,177.

Major capital projects in 2003/04 included renovations to public washroom facilities, replacement of fire and weather doors, exterior deck steelwork, replacement of passenger lounge seating, replacement of cafeteria and forward lounge carpeting, all on board the M.S. Chi-Cheemaun, Shore side capital projects included the completion of the OSTC Tourism Information and Ferry Reservations Building also housing the ferry service administrative offices, located at Springmount, outside of Owen Sound, Ontario.

MANAGEMENT DISCUSSION AND ANALYSIS

The Management Discussion and Analysis section of an Annual Report is typically limited to Management's analysis of whether the Corporation measured up to Performance Measures, Goals and Objectives established by the Corporation, for the Corporation.

In the first Annual Report for the Owen Sound Transportation Company, Management's discussion of operation and outcomes followed the ferry customer's experience beginning with their first exposure to the service and proceeding through a typical day in the operation of the Tobermory to Manitoulin Island Ferry service.

In this the second Annual Report, Management will discuss how the Corporation measured up against established benchmarks and, will discuss how the operation has improved or, failed to improve in areas that are of importance to our customers. This discussion will include favourable and unfavourable observations from 2003/04 customers as provided through the 2003 customer survey.

There should be a draw from these questionnaires for a free crossing

- M.S. Chi-Cheemaun passenger, 2003

Probably true. Perhaps the customer is correct – someone should have the opportunity to return, as OSTC's guest, to see and experience the changes that have taken place at the request of our customers.

OSTC spends a lot of time with the completed surveys and appreciates the time and thought taken by each and every customer who completed the survey. Completed surveys are initially reviewed by the Ferry Terminal staff who identify to OSTC Management the items that require immediate action. All surveys are read and reviewed for the second time during their compilation into the annual results document. Annual survey results are compared with results from prior years to identify areas where the operation has made improvements and, those areas where the company may have fallen short of the customers' expectations.

ADVERTISING

The 2003/04 survey established that 48% of ***M.S. Chi-Cheemaun*** users are repeat travelers and do not require significant advertising support to sell them on the prospect of continuing to use the ferry. That segment of the market is primarily interested in access to updated service information including sailing times and fare structure as well as any new services available on the ferry. In 2003/04, OSTC continued development of information available via the internet with the changeover from www.chicheemaun.com to www.ontarioferries.com. The new website provides a gateway to information for all ferry services operated by the OSTC. Future development of the website includes an option for customers make ferry reservations directly from their home or office computers.

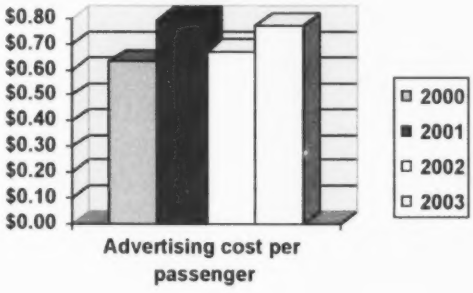
The remaining 52% of customers are first-time users of the ferry system who have received their information through direct advertising in the form of the brochure, information from travel agencies, magazine, newspaper and radio advertising as well as information provided through Tourism Information Centres. In 2003/04 as in previous years, OSTC continued to support and promote the production of comprehensive regional tourism booklets and other collaborative marketing programs led by regional tourism organizations and the communities of the Bruce Peninsula and Manitoulin Island.

OSTC spent $175,200 on marketing the ferry service during 2003/04. The Corporation is appreciative of the efforts made by regional tourism promoters who have continued to keep the ferry service in the public eye as a tourism attraction unique to this part of Ontario. The work of regional tourism organizations is vital to OSTC continuing to keep direct advertising costs to a minimum.

In 2003/04 OSTC continued its strategy of producing a marketing campaign that is easily and successfully merchandised through our gift shops on shore and on the ship. Artwork designed for the marketing campaign was used on T-shirts, caps and other retail items exclusive to the M.S. *Chi-Cheemaun Boatique* and the Tobermory Terminal souvenir stand.

Area based retailers continued to have unrestricted use of the M.S. *Chi-Cheemaun* image for their own souvenir product lines, providing quality advertising value for the ferry and the region at no additional cost to OSTC's operation.

In 2003/04, the total cost of advertising was $0.77 per passenger.



RESERVATIONS

60% of surveyed customers made a reservation in 2003, an increase from 58% in 2002 and 49% in 2001. The Reservations call centre is located in Owen Sound however; customers may also call directly to either of the Tobermory or South Baymouth Terminals for reservation services.

Using the 1-800 number, I had to listen to the message before I got to speak to someone.*

Callers seeking reservation or tourism information are greeted by the auto-attendant, the Automated Telephone System. Callers are then provided with selection options to meet their information need. The most popular selection made is for reservations. If all of the Reservations Agents are occupied on a call, the caller is put into the Automated Call Distribution queue where they will listen to a recorded message that provides departure times and other information items to assist the caller in making their reservation. All calls are answered in sequence and the Reservations Department holds a historical average of being able to respond to calls within 95 seconds of the caller entering the system.

In 2003/04, the call centre received 95,744 calls of which 46,712 were for ferry reservations.

The lady I spoke to on the phone was a bit abrupt and not friendly.*

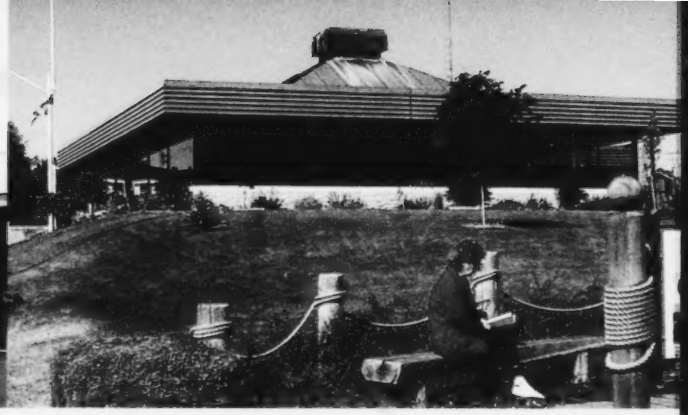
All reservation agents are trained to be friendly and courteous to all customers, even those who are neither friendly nor courteous in return. Customers unfamiliar with the ferry service sometimes wait until the last minute to make a ferry reservation only to find that the ship is already fully reserved for their desired departure time. Agents advise customers of the next available sailing and often, customers do select the offered alternative including the "first-come, first-served" departures that are available daily. In a minority of cases where an agent is not able to give the customer a reservation for the departure time they have requested, customers become audibly frustrated. Any call that an agent is unable to complete due to a customer being completely unsatisfied is referred to a supervisor. The supervisor will take all the time necessary to discuss and attempt to resolve the problem with the customer, allowing the agent to be available to continue to respond to a steady stream of calls.

In response to those customers who do not wish to travel "first-come, first-served" or, on the first or last sailings of the day, OSTC added a new level of reservation service in 2002 called "Priority Passage". Priority Passage is a premium reservation service for the customers who want to determine exactly when they travel and are willing to pay a premium price for premium service.

I find the Priority Passage concept to be an offensive money grab. I hate feeling coerced into it.*

Customers who choose to make a reservation using "Priority Passage" pay a non-refundable $20 reservation fee in addition to the fare charged for the vehicle and its occupants. The Priority Passage fee also allows the customer to arrive only 30 minutes in advance of the departure time instead of the 60 minute advance arrival required of all other reservation holders. It also guarantees assured loading of their vehicle on a "first-come, first-served" sailing.

* M.S. *Chi-Cheemaun* passengers, 2003



In 2003, only 30% of the vehicle deck was designated for Priority Passage, leaving 70% of the ship for the "first-come, first-served" clientele who often arrive up to four hours in advance of departures to ensure their position on the ferry.

With the introduction of Priority Passage, OSTC now has a full selection of travel options; premium reservation service for premium departure times, full reservations for the first and last sailings of the day and, space available for all passengers who do not choose to pay the additional reservation fee or, do not wish to sail at 7:00am or 8:00pm from Tobermory.

In all cases, the choice between purchasing a Priority Passage reservation, a standard reservation, or traveling stand-by, is made by the customer.

AT THE TERMINAL

(We) were happy the washrooms were open at 4:30am.

Your staff is wonderful. They take the time to talk to you.

Customers arriving with reservations for the 7:00am departure from Tobermory must arrive no later than 6:00am to confirm their reservation on the ferry. Terminal staff begins their day at 5:00am, marshalling the vehicles that have arrived during the night into the loading lot, opening up the terminal building and washrooms and, providing the morning's load plans to the ship Officers.

Very well done, professional, very organized in loading and unloading vehicles.

The M.S. Chi-Cheemaun completes four round trips per day between the Bruce Peninsula and Manitoulin Island during the peak operating season. The daily schedule allows for a brief 20 minute turn-around between trips. Operating at over 80% of capacity in the summer months, the ship unloads up to 140 vehicles and reloads another 140 vehicles in less than 20 minutes. Community residents and tourists congregate at the ferry docks every four hours during the day to watch the loading process unfold.

RELIABILITY

Congratulations on an extremely well run operation.

OSTC operates the only vehicle/passenger ferry service on the route dividing Lake Huron and the Georgian Bay between Tobermory and Manitoulin Island. It is a single ship service. If the ship suffers a mechanical failure, it could be out of service for a brief as a single trip or, as long as the remainder of the operating season. There is no back-up vessel suitable or available to replace the M.S. *Chi-Cheemuan*. The alternative to using the ferry is a five-hour drive around the Georgian Bay. Reliability is essential to maintaining good customer service and confidence in the ferry operation.

OSTC staff carefully monitors the mechanical performance of the vessel during the operating period for signs of impending failures in the 30-year-old machinery. During the winter of 2003/04, major mechanical work included the teardown and inspection of major mechanical components and the replacement of any items that showed signs of becoming problematic. The Corporation also received approval to begin replacement of the vessel's propulsion plant beginning in 2004/05. Replacement of the ship's propulsion machinery will extend the life of the ship 25 to 30 years into the future.

On-time performance was measured at 99.98% for the year, the ship having been delayed by a total of 20 minutes over the entire 2003 operating season due to a single minor mechanical issue.

Wouldn't want to be without the ferry service.

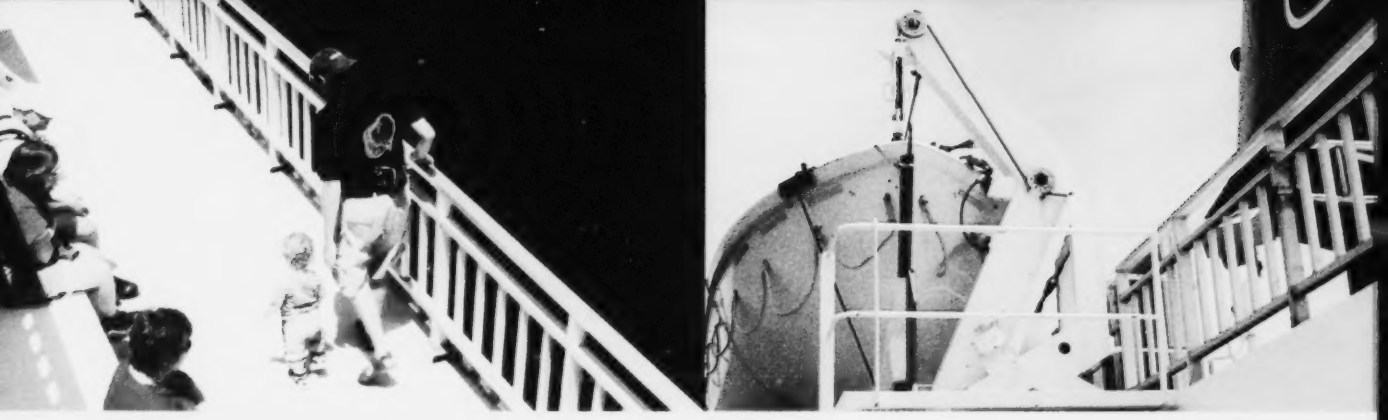
The M.S. *Chi-Cheemaun* ferry continued to operate through the massive power black-out of August 14, 2003, the effects of which lingered through the end of August and into September. The ferry was one of the only services customers could consider to be "reliable" during that period. Manual systems for shore operations enabled passengers to continue to board and disembark from the vessel which itself was completely self-sufficient for as long as its fuel supply lasted. By continuing to operate the ship, passengers were able to get to their campsites and cottages where alternative power sources were available.

SAFETY ON BOARD

While the OSTC operation gives the perception that safety and customer service are of equal importance in the delivery of the ferry service, the fact is that the level of safety the Corporation implements also defines the level of customer service the operation is able to deliver. When safety is the first priority, customer service as perceived by the customer, may be negatively impacted as in the case of cancelled ferry departures due to adverse weather. OSTC has found that careful attention to detail and appropriate communication to the passengers is paramount to the success of both endeavors.

In 2003/04 safety of operations continued to be the Corporation's highest priority. OSTC voluntarily implemented the International Safety Management Code in 1997 and has maintained certification in good standing with Lloyd's Register every year since. Lloyd's is the classification society engaged to audit the OSTC's safety procedures and outcomes.

Ships and facilities owned or operated by OSTC are maintained to standards that often exceed regulations issued by Transport Canada and other responsible regulators. Highly maintained ships do not operate in the absence of highly



SAFETY ON-BOARD

trained and qualified personnel. During 2003/04, OSTC followed its already established training schedule designed to improve and upgrade the certification and qualification of its staff on shore and crewmembers on board ships, training personnel in the areas of *Marine Transportation of Dangerous Goods, Workplace Hazardous Materials Information Systems, Marine Occupational Health and Safety, Marine First Aid, CPR, Oxygen administration, Fork-lift operation, Bridge Resource Management and Engine Room Resource Management.*

OSTC also employs Officer Cadets from the Georgian College Great Lakes Navigation and Engineering Officer Training Program. The Cadets work on board the M.S. Chi-Cheemaun, under the supervision of OSTC Officers. Time worked aboard the ship is counted toward the Cadets' sea time requirement necessary before writing Officer examination papers. Two Cadet Officers in Training were employed by the Corporation in 2003/04.

OSTC along with all Canadian shipping companies will be faced with a shortage of qualified Officers over the next decade and therefore has designed its own training programs to support promotion from within OSTC's ranks by providing training opportunities and, participation in the College Cadet program.

*I was on the boat last October when it turned around. The crew was excellent.**

Often frustrating for the passengers who are delayed by weather cancellations, it is OSTC's practice to not take the ship away from the dock in weather that has a high probability of causing injury to passengers and crew or, damage to the vehicles and ship.

The ship was caught out in extreme weather in the middle of a two-hour crossing in October, 2003. The crew determined that the safest port of refuge was the same port they had departed from and returned to dock. Once the passengers and vehicles were safely disembarked, the crew took the ship to a safe anchorage for the night to prevent it from being damaged at the wharf.

Severe weather forced the cancellation of 10 sailing departures from of a total of 1,004 scheduled for the 2003 operating season.

*Please tell us ahead of time that we can't return to the car.**

Transport Canada regulations prohibit passengers from remaining on the vehicle deck while the ferry is in operation. Regulations also prohibit the Company from locking the doors between the vehicle deck and passenger areas to prevent passengers from returning to their vehicles. In the event that a customer may have left required medication or other items necessary to have on their person during the ferry crossing, the customer is escorted to and from the vehicle deck by a crew member. Repeat passengers are knowledgeable of this regulation however; OSTC needs to do more to ensure that first-time passengers have the information prior to boarding the ship.

* M.S. *Chi-Cheemaun passengers, 2003*

During the off-season when the ferry is not in operation, OSTC specifically targets children for ferry safety education programming. It is well known that where children are exposed to the concepts of safety and environmental protection, they are persistent in encouraging their parents and other adults to also become compliant with the rules. Over 50% of the traffic carried on the M.S. Chi-Cheemaun is made up of families with children.

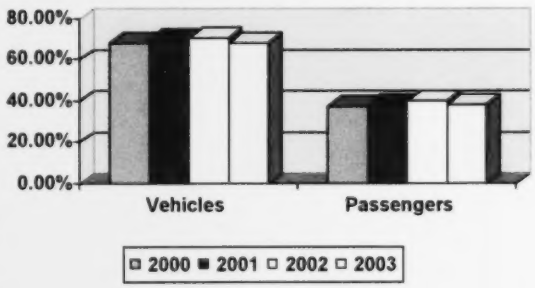
In 2003/04, OSTC continued a partnership begun in 2002/03 the Owen Sound Marine and Rail Museum to promote the combination of ship tours with school group museum visits. This provided an opportunity to supplement existing classroom curriculum where students were studying the physical concept of buoyancy.

School tours have provided the children and their teachers an opportunity to visit areas of the ship such as the engine room that are off limits to the public while the ship is in operation. The tours have given OSTC the opportunity to provide safety instruction and information on the ship's safety features and procedures, directly to the children.

TRAFFIC ON BOARD

Following three successive years of marginally increased traffic levels, 2003/04 experienced a slight decrease in traffic, more comparable to traffic levels experienced in 2000. The drop in traffic is consistent with Management's expectation that rising fuel costs would have a negative impact on vessel utilization. The decrease is also consistent with traffic patterns resulting from bad weather. 2003 will be remembered in Ontario as the summer during which it rained every weekend.

Percentage of Capacity Utilization
M.S. Chi-Cheemaun



The August 14, 2003 power black-out over the Eastern half of North America had no measurable impact on M.S. *Chi-Cheemaun traffic*.

In the early 1980's, two interior retractable ramps were added to the vehicle deck of the ferry to increase the vessel's total vehicle capacity per load. Designed to accommodate the more popular compact cars of the 1980's, the ramps are almost unusable in 2003.

By 2000, the popularity of vans and sport utility trucks, vehicles too large to be loaded onto the retractable ramps has caused the ship to be operated "full" at only 80% of its actual measured load capacity.

Trends established from 2000 through 2003 indicate that the larger vehicles will continue to be the automobile of choice despite rising and unpredictable fuel prices. A four-year traffic analysis shows very little fluctuation in the types of vehicles being carried on the ship. Large automobiles occupy most of the vehicle deck space at 40% of total traffic, followed by vans at 21% and pick-up trucks/sport utility vehicles at 19%.

CUSTOMER SERVICE ON-BOARD

*Dinner Cruise excellent.**

Sunset Dinner Cruising was developed by M.S. Chi-Cheemaun crew in 1997 and is offered on regularly scheduled evening ferry departures throughout the season. Using the port side of the main dining room, Dinner Cruises are limited to a single seating of 90 persons per trip and are fully reserved weeks in advance. Customers are able to select from a menu featuring three entrees, served at the table by trained service staff.

Dinner Cruises are held on regularly scheduled ferry trips and generated $52,000 of revenue in 2003/04.

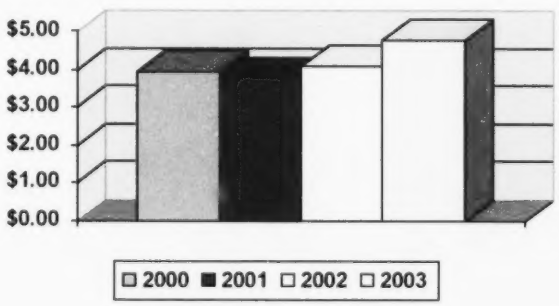
*It (the Boatique) is beautiful and bigger than our British Columbia ferries (gift shops)**

Souvenir sales on the M.S. *Chi-Cheemaun* generated $252,000 in revenue during the 2003 operating season. Wherever possible and always in the case of the more expensive items for sale, the Boatique buys Canadian manufactured product for re-sale. The shop also actively promotes the sale of quality work from area artisans.

OSTC maintains a profit margin of 100% in the M.S. *Chi-Cheemaun Boatique*, due in part to Transport Canada crewing regulations which determine the minimum crew complement that must be carried on the ship for emergency preparedness.

All Boatique, Cafeteria and Lounge Service staff personnel are included in the required crew complement. All staff are fully trained and certified in Marine Emergency Duties techniques and skills. Instead of simply "being" on board, in wait for the emergency that the Corporation takes great precautions to prevent from occurring, on-board services staff are fully engaged with the operation and supervision of the very popular on-board gift shop, food service area and licensed lounge.

Retail Sales Revenue Per Passenger



* *M.S. Chi-Cheemaun passengers, 2003*

PASSENGER COMFORTS ON-BOARD

While not covered in either the specific objectives or performance measures established by the Corporation, the following section deals with general topics raised by our customers - topics that OSTC acknowledges as areas where change may need to take place in the near future to improve the level of comfort afforded our passengers while in our care.

*Shore staff and crew always very helpful to me with my disabilities.**

The M.S. Chi-Cheemaun was equipped in 1974 with an elevator that provides access from the vehicle deck to the two interior passenger levels and Officer's Deck. Not designed for high usage by passengers, the elevator is currently used multiple times per trip to assist physically disabled passengers.

It is unfortunate and inconvenient for passengers that wheelchairs arriving at the vessel are too large to fit in the elevator. Modern wheelchairs are very large, motorized and often equipped with necessary auxiliary equipment such as oxygen tanks and communications devices. Wheelchairs that do not fit in the elevator must be left behind on the vehicle deck.

*Excellent service for the disabled.**

OSTC takes great care with our passengers who require elevator service starting with preferential parking on the vehicle deck in close proximity to the elevator. OSTC also provides any passenger who requires it, the use of a wheelchair that does fit inside the elevator and, if requested, the personal assistance of a crew member for the duration of the voyage.

Increasing the size of the elevator is not a potential solution given the structural restrictions of the ship and the fixed location of the elevator. OSTC is investigating all possible alternatives in order to resolve the inconvenience to the passengers as quickly as possible.

As a structural solution was not available in 2003/04, the Corporation raised awareness among staff members who provided extraordinary personal care to passengers requiring assistance.

OSTC will continue to look for functional elevating mechanisms that will conform to Transport Canada Structural regulations for the retrofitting of an existing ship.

*We were disgusted with the amount of cigarette butts on the non-smoking deck.**

Since 1996, smoking has been restricted to the exterior decks of the ship and has been difficult to enforce without the support of applicable legislation. Late in 2002, County By-Laws applicable to the vessel while in port were passed and has made the prohibition on smoking within the enclosed spaces of the ship enforceable by law.

Non-smoking passengers continue to voice their complaints about passenger smoking even though it is kept outside; smoking passengers continue to complain that they are unable to smoke indoors and are often subjected to the harsh environment while smoking on the outside decks.

Smoking will continue to be allowed on the exterior decks of the vessel until 2005 at which time, no smoking will be permitted anywhere on the vessel, exterior decks included. Once smoking is entirely abolished on the ship, the problems associated with passengers' preference to use the deck to extinguish cigarettes instead of the ashtrays provided will also have been resolved.

* *M.S. Chi-Cheemaun passengers, 2003*

*Nice to see renovated washrooms, cafeteria and lounge.**

A structural study of the M.S. *Chi-Cheemaun* was completed in 2003 and proved the ship's structure to be in virtually the same condition as when the vessel was constructed in 1974. This study supported Management's position that the ship, once re-powered, would have a good 25 to 30 years service life ahead. The interior of the ship has been subject to high levels of wear and tear having been host to over 7,500,000 passengers and has been periodically upgraded as required. Major renovations to interior passenger spaces during 2003/04 included the installation of completely new washrooms from the floors including the floors and, replacement of the dining room and lounge carpeting and chairs.

*Would like to have paper towels in the washroom; blowers are useless.**

OSTC has equipped all of the washroom facilities in the Terminal Buildings and on the ship with forced air hand dryers. Failure to provide paper towels is intentional and responds to concerns for conservation as well as minimizing the occurrence of plumbing blockages caused by paper towels in sink drains and having been flushed down the vacuum toilets on the ship.

OSTC has maintained minimal use of disposable products such as paper towels, paper and plastic cups and has introduced limited recycling on board the ship and composting at the Tobermory terminal building.

In 2002/03 and 2003/04 OSTC replaced the vacuum toilet system on the M.S. *Chi-Cheemaun*. Older vacuum systems are vulnerable to blockages which shut down the entire system throughout the ship. Vacuum toilet systems require minimal water to function, significantly reducing the amount of effluent to be pumped off the ship into a sanitary septic system for treatment.

The system installed in 2002/03 and 2003/04 re-located the vacuum pump from inside the main drain pipes to outside of the pipes. This simple mechanical change has reduced the opportunity for the inconvenience of a total system shutdown on the ship while an individual vacuum pump is repaired following a clog.

Despite this improvement, OSTC will not be supplying paper towels in the washrooms.

AREAS WHERE IMPROVEMENT IS STILL REQUIRED

OSTC believes in the principle of continuous renewal. When the ferry customers take the time to bring items to our attention that can make their time with us more enjoyable, we listen. Some of the areas to which the Corporation will attend include:

- Improving directional signing on board the ship;
- Improving delivery of safety and general information announcements and;
- Reducing customer waiting time when making reservations.

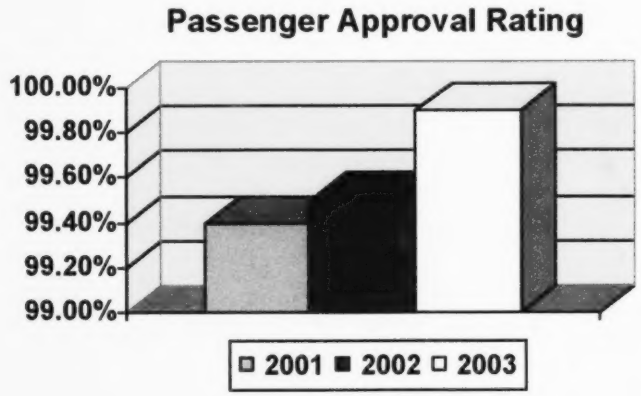
* M.S. *Chi-Cheemaun* passengers, 2003

THE LAST WORD

On an operational and financial basis, the Corporation met its strategic goals and objectives, surpassed the 2003 performance measures and, experienced a positive financial outcome despite the difficult external influences.

The question that remains is one that only the 2003 customers who used the ferry service are able to respond to – did the ferry service meet their expectations?

Surveyed customers were asked if they would recommend the ferry trip to their friends and relatives. A resounding 99.90% of surveyed customers responded "Yes", up four tenths of a percentile from 2002 when customer satisfaction levels were measured at 99.5%.

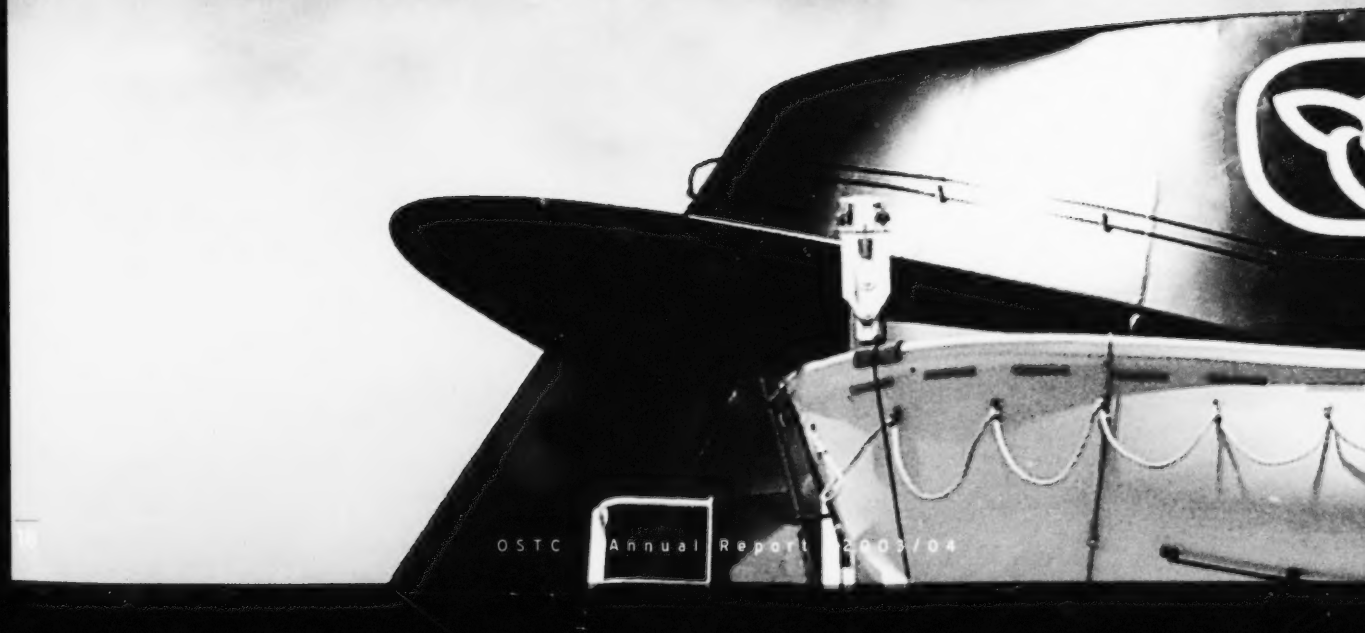


The Owen Sound Transportation Company Limited

FINANCIAL STATEMENTS

For the Year Ended March 31, 2004

Office of the Provincial
Auditor of Ontario



AUDITOR'S REPORT

In accordance with our appointment by the Board of Directors as auditor of The Owen Sound Transportation Company, Limited, an audit of the accounts of the Company has been completed for the year ended March 31, 2004. A copy of the audited financial statements is enclosed.

You will be pleased to note that I have given an unqualified audit opinion on the enclosed financial statements. The audit procedures and tests to determine my opinion are not designed to identify all weaknesses in internal controls, provide assurances on systems and procedures as such, nor detect all instances of non-compliance. The audit is designed to provide an opinion on the fairness of the financial statements and therefore does not deal directly with value-for-money issues.

Sincerely,

Gary R. Peall, CA
Acting Deputy Auditor General
Office of the Auditor General of Ontario
Toronto, Ontario
March 22, 2005

MANAGEMENT'S RESPONSIBILITY

The Owen Sound Transportation Company Limited's management is responsible for the integrity and fair presentation of the financial statements and other information included in the annual report. The financial statements have been prepared in accordance with Canadian generally accepted accounting principles. The preparation of financial statements necessarily involved the use of management's judgment and best estimates, particularly when transactions affecting the current accounting period cannot be determined with certainty until future periods. All financial information in the annual report is consistent with the financial statements.

The Company maintains systems of internal accounting controls designed to provide reasonable assurance that the financial information is accurate and reliable and that company assets and liabilities are adequately accounted for and assets safeguarded.

The financial statements have been reviewed by the company's Audit Committee and have been approved by its Governing Board of Directors. In addition, the financial statements have been audited by the Ontario Provincial Auditor, whose report follows.

Jim Fregeau, CA
Manager Finance
& Administration

Susan Schrempf
General Manager

Roy Hains
President

Owen Sound, ON
October 23, 2003

BALANCE SHEET

March 31	2004	2003
ASSETS		
Current		
Cash and cash equivalents	$ 491,703	$ 1,066,131
Accounts receivable (Note 1)	1,277,075	2,051,983
Inventory	78,059	60,772
Prepaid expenses	_	124,792
	1,846,837	3,303,678
Investment in capital assets (Note 2)	1,976,033	1,645,565
	$ 3,822,870	$ 4,949,243
LIABILITIES AND PROVINCE OF ONTARIO EQUITY		
Current		
Accounts payable and accrued liabilities	$ 447,385	$ 1,189,975
Deferred reimbursement (Note 5)	1,063,905	1,689,872
	1,511,290	2,879,847
Workers' compensation obligations	155,659	153,023
	1,666,949	3,032,870
Contingency (Note 6)		
Province of Ontario Equity		
Investment by the Province of Ontario (Page 4)	1,762,421	1,633,050
Retained earnings (Page 5)	393,500	283,323
	2,155,921	1,916,373
	$ 3,822,870	$ 4,949,243

Approved on behalf of the Company *Chair* *President*

STATEMENT OF INVESTMENT BY THE PROVINCE OF ONTARIO

For the year ended March 31	*2004*	*2003*
BALANCE, beginning of year		
Net investment in capital assets	$ 1,598,060	$ 1,373,456
Net investment in share capital (1 common share)	34,990	34,990
	1,633,050	1,408,446
NET CHANGES DURING THE YEAR		
Amortization (Note 2)	(372,966)	(355,562)
Capital funding - Ministry of Northern Development and Mines	502,337	580,166
	129,371	224,604
BALANCE, end of year		
Net investment in capital assets	1,727,431	1,598,060
Net investment in share capital (1 common share)	34,990	34,990
	$ 1,762,421	$ 1,633,050

The accompanying summary of significant Accounting policies and notes are an integral part of these financial statements.

STATEMENT OF OPERATIONS

For the year ended March 31	Budget	2004	2003
REVENUES			
Vehicles	$ 2,477,000	$ 2,544,848	$ 2,565,521
Passenger revenue	2,371,000	2,393,127	2,451,233
Cafeteria	686,000	712,121	642,000
Tuck and terminal gift shops	274,000	275,999	278,469
Ministry of Northern Development and Mines subsidy	650,000	650,000	780,000
Pelee Island ferry service management fee (Note 5)	325,000	325,000	355,396
Interest and other	391,000	303,892	353,101
	7,174,000	7,204,987	7,425,720
EXPENSES			
Salaries and wages	3,323,369	3,215,255	3,195,599
General and administrative expenses	1,210,659	1,250,846	1,349,783
Services	631,982	652,222	635,863
Employee benefits	744,918	616,262	617,646
Fuel	619,814	636,622	569,534
Repairs and maintenance	345,994	398,190	546,098
Utilities	179,103	178,046	157,251
Tools and operating supplies	118,161	147,367	121,587
	7,174,000	7,094,810	7,193,361
INCOME FROM OPERATIONS	$ -	$ 110,177	$ 232,359

STATEMENT OF RETAINED EARNINGS

For the year ended March 31	2004	2003
Retained earnings, beginning of year	$ 283,323	$ 50,964
Income from operations (Page 6)	110,177	232,359
Retained earnings, end of year	$ 393,500	$ 283,323

STATEMENT OF CASH FLOWS

For the year ended March 31	2004	2003
CASH PROVIDED BY (USED IN)		
OPERATING ACTIVITIES		
Income from operations	$ 110,177	$ 232,359
Items not affecting cash		
Amortization (net of contributed surplus amortization)	10,333	6,151
	120,510	238,510
Changes in non-cash working capital balances		
Accounts receivable	774,908	(2,051,983)
Inventory	(17,287)	(29,965)
Prepaid expenses	124,792	(26,652)
Accounts payable and accrued liabilities	(742,590)	1,189,975
Deferred reimbursement	(625,967)	1,689,872
Worker's compensation obligations	2,636	-
	(362,998)	1,009,757
INVESTING AND FINANCING ACTIVITIES		
Purchase of capital assets	(713,767)	(524,292)
Capital funding - Ministry of Northern Development and Mines	502,337	580,166
	(211,430)	55,874
Change in cash and cash equivalents during the year	(574,428)	1,065,631
Cash and equivalents, beginning of year	1,066,131	500
Cash and equivalents, end of year	$ 491,703	$ 1,066,131

The accompanying summary of significant Accounting policies and notes are an integral part of these financial statements.

SUMMARY OF SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES

March 31, 2004

NATURE OF BUSINESS

The Owen Sound Transportation Company, Limited (OSTC), a business enterprise of the Province of Ontario, owns and operates a seasonal vehicle and passenger ferry, the M.S. Chi-Cheemaun, from Tobermory to Manitoulin Island. It also provides vessel management services for the Ministry of Transportation for two vessels, the M.V. Pelee Islander and the M.V. Jiimaan, operating on the Pelee Island service, and a daily air service between the Ontario mainland and Pelee Island during the winter months when the ferry service is not in operation.

Prior to April 1, 2002 the OSTC's financial position and results of operations were reported in the financial statements of the Ontario Northland Transportation Commission (ONTC), its parent company. On this date 100% of the issued and outstanding common shares (1 common share) were transferred to the Ministry of Northern Development and Mines (MNDM).

EMPLOYEE FUTURE BENEFITS

The OSTC's eligible employees continue to participate in the defined benefit pension plan of the ONTC. In addition eligible employees are also entitled to non-pension post retirement benefits such as group life, health care and long-term disability as part of the ONTC group plan. Separate data relating to the OSTC employees is not available. Accordingly, the benefit cost recorded on the financial statements is limited to the amount of contributions made to these benefit plans by the OSTC in the year. Due to the multi-employer nature of these plans, no amounts for future employee benefits is recorded in the financial statements in accordance with the CICA Handbook for multi-employer plans.

WORKERS COMPENSATION BENEFITS

The OSTC is a Schedule 2 employer with respect to workers' compensation benefits. As such the OSTC recognizes its obligation for these future benefits on an accrual basis. The estimated future benefits are determined using actuarial calculations as provided by the Workplace Safety & Insurance Board on an annual basis (December 31 of each year).

REVENUE RECOGNITION Transportation revenues are generally recognized on the date tickets are sold. Other revenues are recognized in the period they are earned.

INVENTORY All materials and supplies are recorded at the lower of average cost and net realizable value.

CASH AND CASH EQUIVALENTS Cash and cash equivalents include cash on hand, balances with banks and short-term deposits with original maturities of three months or less.

INVESTMENT IN CAPITAL ASSETS AND AMORTIZATION

Capital assets are stated at acquisition cost. Amortization is calculated using the straight-line method over the estimated service lives of the assets. The estimated service lives for principal categories of assets are as follows:

Marine vessels	30 years	Vehicles	3 years
Buildings	20 years	Equipment and other	5-10 years

The Province of Ontario reimburses the OSTC for the cost of certain capital assets purchased for use in operations designated as non-commercial by the Province. The OSTC records these assets at their original cost together with an offsetting credit to Net Investment in Capital Assets (Province of Ontario). Annual amortization on these capital assets is recorded as a reduction of the Net Investment in Capital Assets.

Capital assets of the Pelee Island service are not recorded in the financial statements of the OSTC, but instead are accounted for by the Ministry of Transportation. Any costs incurred by the OSTC with regards to capital expenditures of the Pelee Island Service are recovered from the Ministry and have no impact on these financial statements.

INCOME TAXES

As an agency of the Province of Ontario, the OSTC is exempt from income taxes and accordingly no tax provision is recorded in these financial statements.

ACCOUNTING ESTIMATES

Preparation of the financial statements in conformity with Canadian generally accepted accounting principles requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets and liabilities and the reported amounts of revenues and expenses during the reporting period. Actual results could differ from those estimated.

FINANCIAL INSTRUMENTS

The OSTC's financial instruments consist of cash, accounts receivable, accounts payable and accrued liabilities, and workers' compensation obligations. Unless otherwise noted, it is management's opinion that the OSTC is not exposed to significant interest, currency or credit risks arising from these financial instruments. The fair value of these financial instruments approximate their carrying values, unless otherwise noted.

NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

March 31, 2004

1. ACCOUNTS RECEIVABLE

	2004	2003
Ministry of Northern Development and Mines	$ 377,877	$ 90,350
Ministry of Transportation	872,171	1,948,335
Other	27,027	13,298
	$ 1,277,075	$ 2,051,983

2. INVESTMENT IN CAPITAL ASSETS

	2004		2003	
	Cost	Accumulated Amortization	Cost	Accumulated Amortization
Chi-Cheemaun Ferry	$ 10,441,407	$ 9,076,687	$ 9,975,672	$ 8,728,643
Equipment and other	317,368	295,023	317,368	287,573
Building and improvements	585,611	91,933	357,780	65,139
Land	76,100	–	76,100	–
Land improvements	20,200	1,010	–	–
	$ 11,440,686	$ 9,464,653	$ 10,726,920	$ 9,081,355
Net book value		$ 1,976,033		$ 1,645,565

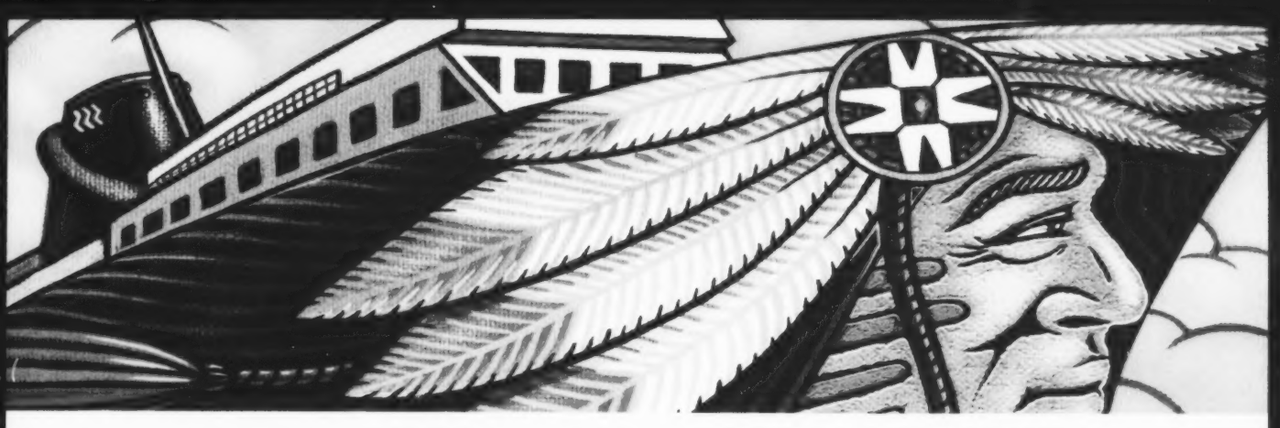
Included in general and administrative expenses is amortization expense in the amount of $10,333 (2003 - $6,151). The total amortization for the year is $383,299 (2003 - $361,713) with $372,966 (2003 - $355,562) being applied to investment by the Province of Ontario in accordance with the OSTC's accounting policy.

3. OPERATING LOAN - CREDIT FACILITY

The OSTC has negotiated a demand operating line of credit with a Canadian Chartered Bank, bearing interest at the bank's prime rate less 0.5%. The maximum draws that could be advanced on this operating line are $2,000,000. At March 31, 2004 there were no draws outstanding under this credit facility.

4. EMPLOYEE BENEFITS

The total amount paid to ONTC during the year for non-pension post retirement benefits was $92,079 (2003 - $90,200). No employer contributions were paid to the ONTC Pension Plan during the year because of a contribution holiday.



PUBLICITÉ

Le sondage de 2003-2004 a permis de déterminer que 48 % des usagers du M.S. *Chi-Cheemaun* sont des voyageurs réguliers qui ont besoin de peu de publicité pour les convaincre de continuer d'utiliser le traversier. Les clients de ce segment de marché sont principalement intéressés par un accès à de l'information à jour sur les services, notamment les heures de traversée et la structure tarifaire, de même que les nouveaux services offerts sur le traversier. En 2003-2004, la STOS a continué d'offrir de l'information sur Internet, effectuant la transition du site www.chicheemaun.com/index_francais.html au site www.ontarioferries.com/index_francais.html. Le nouveau site Web offre un accès à l'information relative à tous les services de traversier exploités par la STOS. On prévoit développer davantage le site Web en y ajoutant une option permettant aux clients d'effectuer des réservations au moyen de leur ordinateur, que ce soit à la maison ou au bureau.

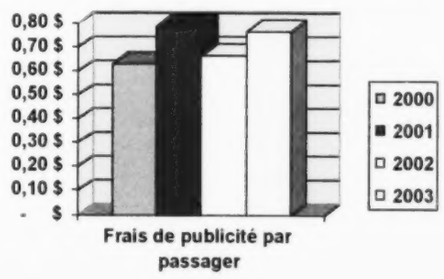
Les 52 % de clients qui restent sont les usagers qui utilisent le service de traversier pour la première fois, qui ont tiré leur information de la publicité directe sous la forme d'une brochure, ou encore d'agences de voyage, de magazines, de journaux, de publicités radio ou de centres d'information touristiques. En 2003-2004 comme pour les années précédentes, la STOS a continué d'appuyer et de promouvoir la production de brochures touristiques régionales détaillées et d'autres programmes de marketing conjoints dirigés par les organismes touristiques de la région et les collectivités de la péninsule Bruce et de l'île Manitoulin.

Au cours de l'exercice 2003-2004, la STOS a investi 175 200 $ pour commercialiser le service de traversier. La société apprécie grandement les efforts des promoteurs touristiques régionaux qui ont continué de faire valoir le service de traversier auprès du public comme attraction touristique unique à cette partie de l'Ontario. Le travail des organisations touristiques régionales s'avère essentiel pour que la STOS puisse continuer de réduire au minimum les frais de publicité directe.

En 2003-2004, la STOS a conservé la même stratégie en produisant une campagne de marketing qu'elle a mise en marché avec succès dans nos boutiques cadeaux à terre et sur le navire. Des illustrations conçues spécialement pour la campagne ont été reproduites sur des T-shirts, des casquettes et d'autres articles promotionnels exclusifs à la « Boatique » du M.S. *Chi-Cheemaun* et au stand de souvenirs de la gare maritime de Tobermory.

Les commerçants de la région ont continué de faire libre usage de l'image du M.S. *Chi-Cheemaun* pour leur propre gamme d'articles souvenirs, procurant une valeur publicitaire de qualité au traversier et à la région sans frais additionnels pour la STOS.

Pour l'exercice 2003-2004, le total des frais de publicité était de 0,77 $ par passager.



RÉSERVATIONS

En 2003, 60 % des clients sondés ont effectué une réservation, une hausse par rapport aux taux de 58 % en 2002 et de 49 % en 2001. Le centre d'appels pour les réservations est situé à Owen Sound; toutefois, les clients peuvent téléphoner directement à la gare de Tobermory ou à celle de South Baymouth pour effectuer une réservation.

Lorsque j'ai appelé la ligne sans frais, j'ai dû écouter un message avant de pouvoir parler à quelqu'un. *Passager du M.S. Chi-Cheemaun, 2003*

Les clients qui téléphonent pour effectuer une réservation ou pour obtenir de l'information touristique sont accueillis par l'aide vocale du système téléphonique automatisé. On présente ensuite aux appelants un choix d'options pour répondre à leurs besoins en matière d'information. Les réservations sont le choix pour lequel les gens optent le plus souvent. Si tous les agents de réservations sont déjà sur un autre appel, l'appelant est placé dans la file d'attente du distributeur d'appels automatisé, où il entend un message enregistré lui donnant les heures de départ et d'autres renseignements pour l'aider à effectuer sa réservation. Tous les appels sont traités en séquence et le service des réservations est en mesure, d'après une moyenne historique, de répondre aux appels dans les 95 secondes suivant l'entrée de l'appelant dans le système.

En 2003-2004, le centre d'appels a reçu 95 744 appels, dont 46 712 appels de réservation.

La dame à qui j'ai parlé au téléphone m'a répondu sur un ton sec; elle n'était pas sympathique du tout. *Passager du M.S. Chi-Cheemaun, 2003*

Tous nos agents de réservations reçoivent une formation afin de répondre de façon sympathique et courtoise à tous nos clients, même ceux qui ne sont eux-mêmes ni sympathiques, ni courtois. Les clients qui ne sont pas des habitués du service de traversier attendent parfois à la dernière minute pour effectuer une réservation; c'est alors qu'ils se rendent compte que le traversier est déjà complet pour l'heure à laquelle ils souhaitaient partir. Les agents avisent alors les clients de l'heure de la prochaine traversée, qui bien souvent optent pour l'une des solutions de rechange qui leur sont présentées, notamment les départs selon le principe du premier arrivé, premier servi qui sont offerts tous les jours. Dans les rares cas où un agent n'est pas en mesure d'effectuer la réservation pour l'heure de départ demandée par le client, il se peut que ce dernier exprime sa frustration. Advenant qu'un agent n'arrive pas à effectuer son travail parce qu'un client est totalement insatisfait, l'appel est transféré à un superviseur. Le superviseur prend alors le temps nécessaire pour discuter avec le client et tenter de résoudre le problème, ce qui libère l'agent et lui permet de répondre rondement aux nombreux appels.

Pour répondre aux besoins des clients qui n'aiment pas voyager selon le principe du premier arrivé, premier servi, ou sur la première ou la dernière traversée de la journée, la STOS a ajouté en 2002 un autre niveau à son système de réservations, soit le service « Passage prioritaire ». « Passage prioritaire » est un service de réservation de luxe pour les clients qui souhaitent déterminer avec exactitude à quel moment ils voyagent, et qui sont prêts à se payer le luxe d'un service de luxe.

Je trouve que "Passage prioritaire" n'est rien de moins qu'un attrape-nigaud. Je n'aime pas me sentir contraint d'utiliser ce service.

Passager du M.S. Chi-Cheemaun, 2003

NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

March 31, 2003

5. GOVERNMENT FUNDING

a. Ministry of Transportation

Under the terms of the Pelee Transportation Service Operating Agreement dated March 16, 2002, the OSTC is reimbursed by the Ministry of Transportation for operating costs to operate a ferry service on Lake Erie between the ports of Kingsville, Leamington, and Pelee Island in Ontario and the port of Sandusky in the state of Ohio. This agreement is effective until March 2005 with an automatic renewal for a further three years to March 2008 unless terminated. The agreement calls for the Province of Ontario, through the Ministry of Transportation to pay any and all operating and capital expenses relating to the provision of the above-noted services and in addition the Ministry will pay the OSTC a management fee equivalent to 10% of the total actual annual operating expenses up to a maximum of $325,000 (increasing to $350,000 in the second three year period to March 2008).

The revenue and expenses related to the Pelee Transportation Service Agreement is not reflected in these financial statements.

b. Ministry of Northern Development and Mines

Under the terms of a memorandum of understanding with the Ministry of Northern Development and Mines, the OSTC receives both operational and capital funding from the Province of Ontario. The Operational subsidies are received for the Owen Sound operation based on an approved operating plan and are cash flowed to the OSTC on a quarterly basis. These amounts totalled $650,000 (2003 - $780,000). The capital subsidies are paid to the OSTC on submission of invoices for capital items consistent with its approved capital plan. These amounts totalled $502,337 (2003 - $580,166).

c. Deferred Reimbursement

Deferred reimbursements are a combination of the Ministry of Transportation (MTO) reimbursements received in advance and funds either committed to reimburse OSTC for expenditures made or provided for future operating expenditures or specified capital projects.

6. CONTINGENCY

The OSTC has received a notice of an intended lawsuit arising from a fatal plane crash at Pelee Island on January 17, 2004. No statement of claim has been issued. The other potential defendants, Air Georgian and the Ministry of Transportation, as well as The Owen Sound Transportation Company, Limited, carry substantial liability insurance to cover such claims. The likelihood of the success of this action is not determinable at the present time and as a result is not reflected in these financial statements.

7. ECONOMIC DEPENDENCE

The OSTC is dependent on the continuing subsidy from the Province of Ontario to carry on its operations.

Société de
transport
d'Owen Sound
limitée

2003/2004

Rapport annuel

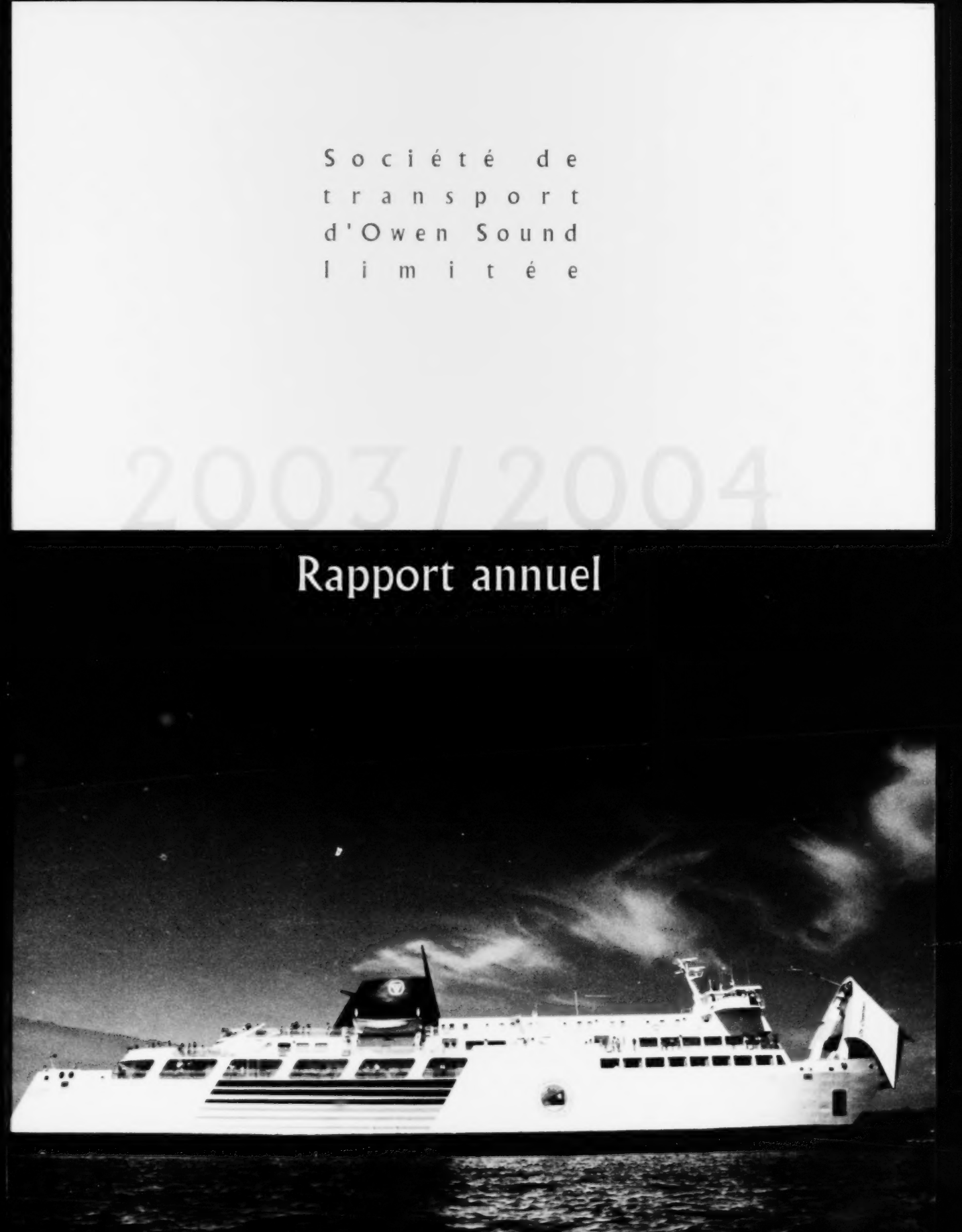


TABLE DES MATIÈRES

Revue de l'année 1
Message du président du conseil 3
Message du président 3
Profil de la société 4
Gouvernance de la société 4
Conseil d'administration 5
Indicateurs clés et points saillants financiers 5
Rendement financier 6
Commentaires et analyse de la direction 7
Responsabilités de la direction 19
Rapport de vérification 19
États financiers 20

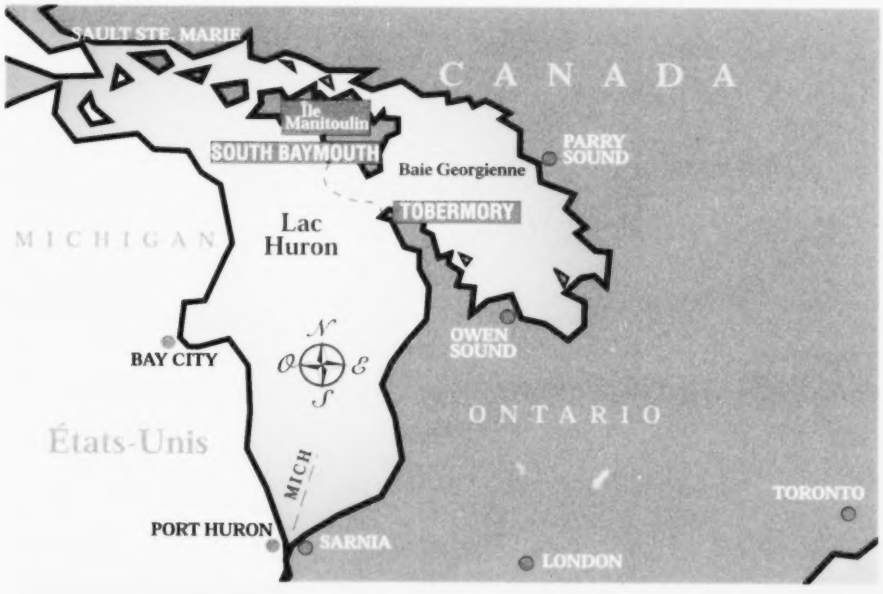
La Société de transport d'Owen Sound limitée est un organisme de l'Ontario.

Les services de la société sont financés par le gouvernement provincial par le truchement d'un accord de contribution avec le ministère du Développement du Nord et des Mines.

Pour information :

Société de transport d'Owen Sound limitée
R.R. 5
Owen Sound (Ontario) N4K 5N7
Tél. : (519) 376-8740
Téléc. : (519) 376-6384

www.ontarioferries.com



REVUE DE L'ANNÉE

Fondée en 1921 à titre d'entreprise privée exploitée par des intérêts privés, la STOS a été, de 1974 au 31 mars 2002, une filiale en propriété exclusive de la Commission de transport Ontario Northland (CTON). En 2001, le ministère du Développement du Nord et des Mines a ordonné la mise en œuvre d'un plan d'amélioration des services pour la CTON. La STOS a alors été dissociée de la Commission et reconnue comme entreprise opérationnelle indépendante de l'Ontario.

Le conseil d'administration de la STOS, composé de cinq membres, a été formé par nomination ministérielle afin que la société puisse profiter de conseils et d'une gouvernance d'entreprise par l'application du protocole d'entente entre la STOS et son unique actionnaire, le ministère du Développement du Nord et des Mines.

Achalandage et respect des horaires :

L'exercice 2003-2004 a été une excellente année au chapitre du respect des horaires. En effet, les horaires ont été respectés à 99,98 %, le M.S. *Chi-Cheemaun* n'ayant accusé que 20 minutes de retard pour des raisons mécaniques au cours de la saison.

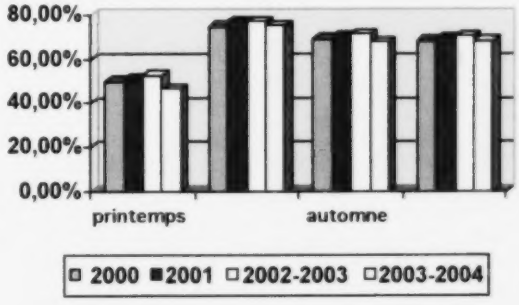
Les conditions météorologiques défavorables ont eu une incidence négative sur l'achalandage au cours de la saison d'exploitation. Le M.S. *Chi-Cheemaun* a transporté 226 861 passagers et 86 339 véhicules, ce qui représente une diminution du nombre de passagers et de véhicules transportés par traversée de l'ordre de 3 % et 2 % respectivement. Le navire a effectué 994 allers en 2003 comparativement à 1 008 en 2002. En 2003, dix allers ont été annulés en raison de mauvaises conditions météorologiques.

Pour poursuivre sur une note positive, la panne de courant majeure qui a frappé l'est du Canada et les États-Unis le 14 août 2003 n'a eu qu'une incidence négligeable sur les activités du traversier. Le traversier dispose de plans d'urgence incluant le fonctionnement manuel des rampes d'embarquement et des systèmes de billetterie, ainsi que de téléphones d'urgence qui ont été grandement utilisés. Le navire a été en mesure de poursuivre ses activités tant que les réserves d'essence ont suffi. Les passagers qui ont pu effectuer des traversées étaient impatients d'arriver à leur chalet, où ils avaient l'eau courante et du propane pour l'éclairage et la cuisson. Les seuls clients qui ont dû annuler leurs plans sont ceux qui n'ont pas pu traverser la frontière entre les États-Unis et le Canada, ou qui n'ont pas pu mettre du carburant dans leur véhicule.

En ce qui a trait à la réduction de l'achalandage, le taux d'utilisation moyen annuel du pont-garage est passé de 70,51 % en 2002 à 68,18 % en 2003. Le taux d'utilisation moyen par les passagers a également connu une baisse, passant de 39,35 % en 2002 à 38,04 %.

Le système de réservation « Passage prioritaire » a généré un revenu additionnel de 117 000 $ pour l'année. Mis sur pied en 2002, ce système de réservation spécial a permis de réserver des places sur 25 % du pont-garage lors de départs pour lesquels il n'était auparavant pas possible d'effectuer des réservations. De plus, les clients de « Passage prioritaire » avaient la possibilité d'arriver 30 minutes seulement avant le départ au lieu de 60 minutes comme les autres usagers ayant effectué une réservation.

Utilisation du pont-garage par saison



Remplacement prévu de la machinerie

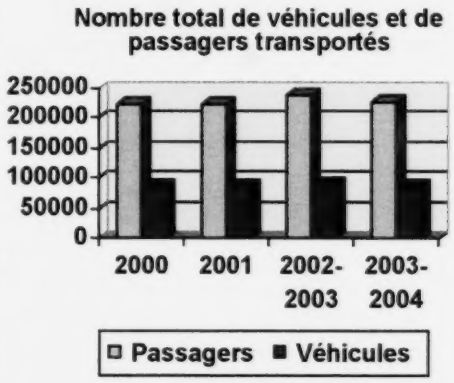
Vieux de 30 ans, les moteurs et les génératrices du M.S. *Chi-Cheemaun* en sont presque à la fin de leur vie utile. En 2003, les membres du conseil et le personnel de la STOS ont mis la dernière main au plan de refonte à

mi-vie de la machinerie du M.S. *Chi-Cheemaun*. Approuvé par le ministère du Développement du Nord et des Mines dans le cadre d'un plan d'immobilisations de trois ans, le projet devrait débuter en 2004-2005 pour se terminer en 2006-2007.

Ce projet comprend le remplacement complet des principaux moteurs et génératrices du navire pour lesquels il n'est plus possible de se procurer des pièces de rechange de façon fiable. Une fois achevé, le projet redonnera au navire de 25 à 30 années supplémentaires de vie utile; à ce moment, l'achat d'un nouveau navire aura été sérieusement envisagé. Étant donné qu'il s'agit d'un service à navire unique, l'ininterruption des activités du M.S. *Chi-Cheemaun* s'avère essentielle. Dans le cadre du projet de remplacement de la machinerie, la redondance interne dans la salle des machines a été pensée de manière à assurer l'atteinte de ce haut niveau de fiabilité mécanique par le service de traversier. À l'heure actuelle, la fiabilité mécanique constitue le point de vulnérabilité le plus important du service de traversier, et c'est la raison pour laquelle toute l'attention et les ressources nécessaires lui seront accordées au cours des trois prochaines années.

Service de transport vers l'île Pelée

La STOS est sous contrat avec le ministère des Transports de l'Ontario afin d'offrir des services de transport vers l'île Pelée. Le contrat actuellement en vigueur prendra fin le 31 mars 2005, et il inclut l'exploitation d'un service de traversier des mois d'avril à décembre. En janvier, février et mars, le transport quotidien entre l'Île Pelée et Windsor, en Ontario, est assuré par un contrat de service aérien géré par la STOS. Le contrat de service aérien pour l'hiver 2003-2004 a été attribué à la société Georgian Express de Barrie, en Ontario. Les contrats de service aérien ne sont attribués qu'aux transporteurs détenant un certificat de Transports Canada et une licence de l'Office des transports du Canada pour exploiter des vols de passagers et de marchandises.



Le 17 janvier 2004, le vol 0126 de Georgian Express s'est écrasé dans le lac Érié peu de temps après son départ de l'Île Pelée. L'avion transportait dix personnes à son bord, et toutes ont perdu la vie. Les opérations de recherche et de recouvrement ont été assurées par la Ontario Provincial Police Underwater Search and Recovery Unit et la Garde côtière canadienne le 30 janvier 2004.

Le service de transport aérien a été rétabli immédiatement après l'accident, puis brièvement interrompu pendant que Transports Canada procédait à un contrôle du fournisseur de service aérien. Georgian Express a continué d'assurer des services aériens jusqu'à la fin de la saison hivernale 2003-2004, soit en mars 2004, tel que stipulé dans son contrat.

Le Bureau de la sécurité des transports (BST) a procédé à une enquête complète de l'écrasement du vol 0126.

« Le BST est un organisme indépendant qui mène des enquêtes sur des événements maritimes, de pipeline, ferroviaires et aéronautiques. Son seul but est de promouvoir la sécurité des transports. Le Bureau n'est pas habilité à attribuer ni à déterminer les responsabilités civiles ou pénales. »" – Tiré du site www.tsb.gc.ca

La STOS ne participe pas directement à l'enquête et n'est pas considérée par le BST comme un « intervenant »; elle n'est donc pas autorisée à recevoir les renseignements concernant la progression de l'enquête ou ses résultats autrement que par des instruments publics. La STOS offre ses plus sincères condoléances aux familles qui ont perdu des êtres chers dans cet accident.

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL

Encore une fois cette année, la STOS a rempli avec succès sa mission, à savoir celle d'offrir aux voyageurs du grand public un service de traversier sécuritaire, efficace et fiable entre Tobermory et South Baymouth. Le volume de passagers sans réservations, généré par un été particulièrement pluvieux, a diminué en fin de saison en raison de forts vents, qui ont eu pour conséquence la perte de plusieurs traversées simples.

Les retards mineurs, attribuables à des ennuis mécaniques, ne totalisent que quelques minutes et témoignent du service compétent, professionnel et dévoué de notre personnel d'ingénierie qui entretient avec succès ce navire vieux de trente ans. L'approbation du projet de rééquipement, prévu pour se dérouler au cours des trois prochaines années, devrait considérablement leur faciliter la tâche d'atteindre les normes élevées de sécurité et de service auxquelles ils sont tenus.

L'ouverture officielle du Centre d'information touristique et de réservations du Chi-Cheemaun en mai 2003 a fourni à notre clientèle un meilleur accès aux services de réservations et d'information touristique. Pendant les travaux de construction et d'agrandissement, le personnel des réservations, premier point de contact pour la plupart des clients, a continué de répondre aux besoins des voyageurs ponctuels ou réguliers avec enthousiasme, courtoisie et satisfaction.

Le rendement de ces départements ne constitue que deux des nombreux exemples d'excellents résultats atteints par l'équipe de la STOS cette année. Au nom du conseil d'administration, j'offre mes sincères félicitations à l'ensemble du personnel.

Barney Hopkins
Président du conseil d'administration
Société de transport d'Owen Sound limitée

PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

La Société de transport d'Owen Sound limitée (STOS) a été fondée le 10 mars 1921 conformément à la Loi sur les sociétés par actions de l'Ontario et exploitée dans le secteur privé grâce à des subventions fédérales et provinciales. De 1973 jusqu'au 31 mars 2002, la STOS a été exploitée par la Commission de transport Ontario Northland (CTON) conformément à la *Loi sur la Commission de transport Ontario Northland*.

Le 1er avril 2002, la STOS a été dissociée de la CTON et reconnue comme entreprise opérationnelle indépendante de l'Ontario, dont le siège social est situé à Owen Sound, en Ontario.

La STOS fait partie intégrante du système touristique et de transport de l'Ontario. Le service de traversier M.S. *Chi-Cheemaun*, propriété de la STOS, offre un moyen de transport de rechange vers l'île Manitoulin et la péninsule Bruce, ce qui attire des touristes dans la région chaque année de mai à octobre.

La STOS est également sous contrat avec le ministère des Transports de l'Ontario afin d'offrir toute l'année des services de transport vers l'île Pelée, sur le lac Érié.

Au cours de l'exercice 2003-2004, la STOS était responsable de l'exploitation de trois navires et de cinq gares maritimes sur trois parcours de traversier.

Le personnel de la STOS comprend des employés syndiqués et des représentants de la direction. Les employés syndiqués sont membres du Syndicat international des marins canadiens et du Syndicat canadien des officiers de marine marchande. La STOS est responsable de l'administration de cinq conventions collectives. Son personnel est composé de 17 employés à temps plein auxquels s'ajoutent 180 employés saisonniers.

GOUVERNANCE DE LA SOCIÉTÉ

Le ministre du Développement du Nord et des Mines de l'Ontario, à la suite d'une déclaration d'actionnaire unique faite conformément à l'article 108 de la *Loi sur les sociétés par actions, L.R.O. 1990, c. B.16*, exerce un contrôle sur le conseil d'administration de la STOS, lequel est responsable de l'administration des affaires de la STOS.

Le conseil d'administration a l'obligation fiduciaire d'accomplir les tâches liées à sa charge de façon honnête et en toute bonne foi, au mieux des intérêts de la société et conformément aux principes de gestion et aux lignes directrices du gouvernement de l'Ontario. Ces principes comprennent l'éthique, l'obligation de rendre des comptes et l'excellence en matière de gestion, une utilisation judicieuse des fonds publics, un service à la clientèle de qualité supérieure ainsi que l'équité sur le marché.

Le conseil d'administration établit les normes de conduite de la société et assure la sûreté de ses activités, supervisant la direction de l'entreprise par l'entremise du président et chef de la direction, à qui il délègue la responsabilité du leadership et de la gestion de la société.

De gauche à droite : Ken Hillyer, John Hodder, Bob Lamb, Barney Hopkins, Royal Poulin (absent)

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Barney Hopkins – Président – Tobermory
Royal Poulin – Vice-président – West Nipissing
John Hodder – Membre – Île Manitoulin
Ken Hillyer – Membre – Owen Sound
Bob Lamb – Membre – Matheson
Président du comité de vérification
(du 1er avril 2002 au 31 mars 2005)

DIRECTION SUPÉRIEURE

R. F. Hains
Président
(nommé le 1er avril 2002)

S. M. Schrempf
Directeur général

I. R. Dean
Directeur, exploitation et service à la clientèle

J. Fregeau
Directeur, finances et administration

B. Pyke
Directeur, services techniques

R. Thompson
Secrétaire du conseil par intérim
(nommé le 1er avril 2002)

MANDAT La Société de transport d'Owen Sound limitée contribue à offrir un transport par traversier sécuritaire, efficace et fiable dans la province de l'Ontario, principalement grâce à l'exploitation d'un service saisonnier de traversier de véhicules et de passagers entre Tobermory et South Baymouth, île Manitoulin. Elle contribue au développement économique de cette région en favorisant un climat d'affaires positif, de même qu'en mettant en valeur le secteur du tourisme et en faisant la promotion de ce dernier par le truchement de partenariats avec les collectivités locales et les intervenants régionaux.

Indicateurs clés	2003-2004	2002-2003	2001	2000
Revenu par passager (ventes de billets et ventes à bord)	27,46 $	26,40 $	25,23 $	24,02 $
Dépenses par passager (exploitation seulement)	31,27 $	30,29 $	32,13 $	29,50 $
Pourcentage des dépenses d'exploitation recouvré du revenu	87,81 %	87,18 %	78,54 %	81,41 %
Revenu lié aux services, par passager	4,78 $	4,11 $	3,77 $	3,96 $
Frais de publicité par passager	0,77 $	0,67 $	0,79 $	0,63 $
Passagers transportés	226 861	237 504	224 654	222 549
Utilisation – passagers	38,04 %	39,35 %	38,21 %	37,77 %
Véhicules transportés	86 339	89 645	85 603	84 763
Utilisation – véhicules	68,18 %	70,51 %	69,51 %	68,26 %
Nombre total annuel de départs	994	1 006	980	982
Nombre moyen de véhicules par départ	87	89	87	86
Nombre moyen de passagers par véhicule	2,63	2,65	2,62	2,63

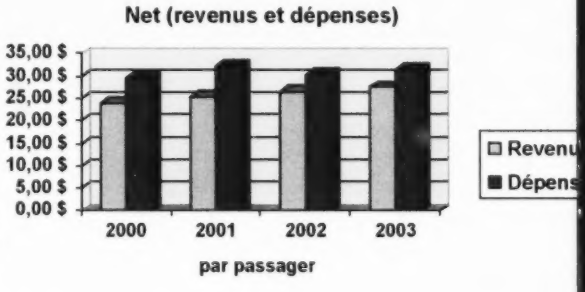
Faits saillants financiers *(exercice terminé le 31 mars 2003*	2003-2004	2002-2003	2001	2000
Exploitation				
Revenus commerciaux	6 229 987 $	6 290 324 $		
Revenus liés au contrat d'exploitation	325 000 $	355 396 $		
Revenu total	6 554 987 $	6 645 720 $		
Frais d'exploitation	7 084 477 $	7 187 210 $		
Amortissement	10 333 $	6 151 $		
Total des dépenses	7 094 810 $	7 193 361 $		
Perte avant financement provincial	(539 823 $)	(547 641 $)		
Financement provincial	650 000 $	780 000 $		
Bénéfice net (perte nette)	110 177 $	232 359 $		
Éléments d'actif				
À court terme	1 846 837 $	3 303 678 $		
Investissement dans les immobilisations	1 976 033 $	1 645 565 $		
Total de l'actif	3 822 870 $	4 949 243 $		

RENDEMENT FINANCIER

Bien qu'inférieur à celui de 2002, le niveau d'achalandage a légèrement dépassé le budget et donné lieu à un écart favorable du revenu de 30 987 $. Le total des dépenses était de 79 190 $ inférieur, et l'écart net combiné de 110 177 $ supérieur, à ce qui avait été prévu au budget. Si l'on utilise une unité de mesure « par passager », on peut dire que la STOS a recouvré 87,81 % des frais d'exploitation par passager en 2003, une légère amélioration par rapport au recouvrement des dépenses de 87,18 % réalisé en 2002.

Les réparations et l'entretien, effectués principalement dans la salle des machines du M.S. *Chi-Cheemaun*, ont dépassé les prévisions budgétaires de 52 196 $. Dans une certaine mesure, ce dépassement des coûts traduit la nécessité de remplacer les appareils propulsifs du navire, vieux de 30 ans. Le coût prévu du carburant a été établi dans le budget à 10 % au-dessus du coût réel de 2002. Le coût réel du carburant pour 2003 était de 12 % plus élevé qu'en 2002, et il dépassait les prévisions budgétaires de 16 808 $.

Des économies de 128 656 $ au chapitre des avantages sociaux viennent contrebalancer le dépassement des coûts liés au carburant, aux services publics, aux réparations et à l'entretien et à l'administration. La majorité des économies proviennent des cotisations prévues au régime de retraite qui n'ont pas été dépensées. Les représentants de la direction de la STOS participent au régime de retraite de la CTON et sont soumis aux règlements de ce régime. L'incidence de cette participation est à la fois positive et négative. Sur le plan positif, aucune cotisation n'a été versée au régime de retraite de la CTON en raison d'une suspension des cotisations qui a persisté tout au long de 2003-2004.



En revanche, les décisions opérationnelles de la CTON ayant trait au régime de retraite de la CTON peuvent également avoir des répercussions négatives sur les affaires de la STOS. En 2003-2004, la CTON a offert à tous les membres du régime de retraite de la CTON un programme d'encouragement à la retraite anticipée dans le but de réduire le nombre total d'employés à la CTON. Un certain nombre de représentants de la direction de la STOS étaient également admissibles à une retraite anticipée qu'ils ont acceptée, libérant cinq postes de direction clés à la STOS. La STOS s'est vue contrainte de contourner les politiques habituelles de planification de la relève afin d'assurer que les postes vacants soient pourvus avant qu'ils ne créent des difficultés opérationnelles à la société. La CTON doit communiquer à la STOS toutes les décisions qu'elle prend relativement au régime de retraite pouvant avoir des répercussions sur les affaires de la STOS.

En 2003-2004, la STOS a reçu des subventions d'exploitation de 650 000 $ et des fonds d'immobilisation de 502 337 $ de l'Ontario par l'entremise du ministère du Développement du Nord et des Mines. Pour l'exercice terminé le 31 mars 2004, la société a réalisé des bénéfices nets de 110 177 $.

En 2003-2004, les principaux projets d'immobilisation à bord du M.S. *Chi-Cheemaun* comprenaient la rénovation des toilettes publiques, le remplacement des portes coupe-feu et des contre-portes, la charpente métallique des ponts extérieurs, le remplacement des sièges de l'aire de repos des passagers et le remplacement des tapis de la cafétéria et de l'aire de repos. Les projets d'immobilisation à terre comprenaient l'achèvement de l'édifice abritant les bureaux d'information touristique, des réservations et de l'administration du service de traversier de la STOS, situé à Springmount, aux limites extérieures d'Owen Sound, en Ontario.

COMMENTAIRES ET ANALYSE DE LA DIRECTION

La société devrait faire tirer une traversée gratuite parmi toutes les personnes ayant rempli le questionnaire. *Passager du M.S. Chi-Cheemaun, 2003*

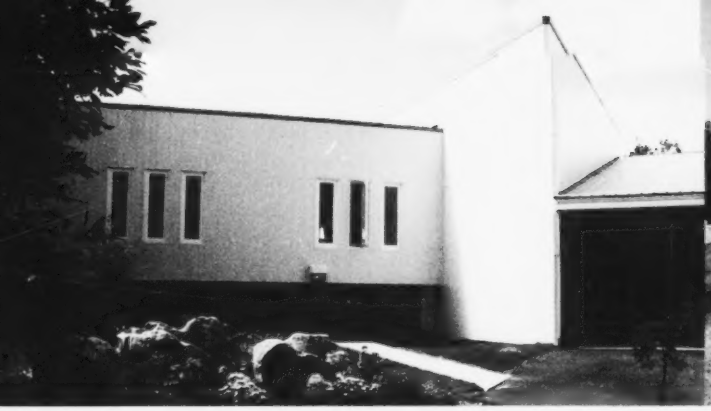
La section « Commentaires et analyse de la direction » d'un rapport annuel se limite généralement à l'analyse de la direction visant à déterminer si l'entreprise a respecté les exigences en matière de rendement, les buts et les objectifs fixés par l'entreprise et pour l'entreprise.

Dans le premier rapport annuel de la Société de transport d'Owen Sound, les commentaires de la direction sur les activités et les résultats portaient tant sur la première expérience du client que sur une journée type d'exploitation du service de traversier entre Tobermory et l'île Manitoulin.

Dans ce deuxième rapport annuel, la direction discutera dans quelle mesure la société a respecté les repères établis, et si elle a réussi ou non à s'améliorer sur les points que nos clients considèrent importants. Cette discussion comprendra également des observations favorables et défavorables de nos clients de 2003-2004 tirées du sondage auprès de la clientèle de 2003.

Cet usager a probablement raison. Peut-être devrions-nous offrir à quelqu'un une traversée, aux frais de la STOS, afin de constater les changements qui ont été apportés à la demande de nos clients.

La STOS passe beaucoup de temps à étudier les sondages soumis, et apprécie le temps et la réflexion consacrés par chaque client qui y répond. Les sondages dûment remplis sont tout d'abord passés en revue par le personnel de la gare maritime, qui fait ensuite part à la direction de la STOS des éléments qui nécessitent une intervention immédiate. Tous les sondages sont lus et examinés une deuxième fois lors de leur compilation en un document sur les résultats de sondage annuels. Par la suite, ces résultats sont comparés à ceux des années précédentes afin d'identifier les secteurs où la société s'est améliorée, ainsi que ceux où elle n'a pas tout à fait répondu aux attentes de sa clientèle.



Les clients qui choisissent d'utiliser « Passage prioritaire » paient des frais de réservation non remboursables de 20 $ en plus du tarif exigé pour le véhicule et ses occupants. Ce service leur permet de se présenter au quai d'embarquement trente minutes seulement avant l'heure de départ au lieu de soixante minutes comme c'est le cas pour les autres clients qui ont une réservation. En outre, les utilisateurs de « Passage prioritaire » sont également assurés d'une place pour leur véhicule sur les traversées où le principe du premier arrivé, premier servi est appliqué.

En 2003, seulement 30 % du pont-garage était destiné aux clients de « Passage prioritaire », ce qui laissait 70 % du navire à la clientèle « premier arrivé, premier servi » qui doit souvent se présenter jusqu'à quatre heures avant le départ pour s'assurer une place sur le traversier.

Depuis la mise en place de « Passage prioritaire », la STOS a désormais une gamme complète d'options à offrir : un service de réservation de luxe pour les heures de pointe, des réservations complètes pour les première et dernière traversées de la journée ainsi que des espaces pour tous les passagers qui choisissent de ne pas payer les frais de réservation additionnels ou qui ne souhaitent pas partir à 7 h ou à 20 h de Tobermory.

Dans tous les cas, c'est au client que revient la décision d'opter ou non pour le service « Passage prioritaire », d'effectuer une réservation standard ou de voyager sans réservation.

À LA GARE

(Nous) étions bien contents que les toilettes soient ouvertes à 4 h 30.

Passager du M.S. Chi-Cheemaun, 2003

Votre personnel est formidable. Ils prennent le temps de vous parler.

Passager du M.S. Chi-Cheemaun, 2003

Les clients qui se présentent avec une réservation pour le départ de 7 h en partance de Tobermory doivent arriver au plus tard à 6 h afin de confirmer leur réservation sur le traversier. Les employés de la gare commencent leur journée à 5 h; ils dirigent les véhicules qui sont arrivés pendant la nuit vers l'espace de chargement, ouvrent la gare et les toilettes et distribuent les plans de chargement du matin aux officiers du navire.

Du beau travail de professionnel. Le chargement et le déchargement des véhicules se fait de façon très ordonnée.

Passager du M.S. Chi-Cheemaun, 2003

Durant la haute saison, le M.S. *Chi-Cheemaun* effectue quatre allers-retours par jour entre la péninsule Bruce et l'île Manitoulin. L'horaire journalier comprend une courte pause de 20 minutes entre les traversées. Fonctionnant à plus de 80 % de sa capacité les mois d'été, le navire décharge jusqu'à 140 véhicules et en charge un autre 140 en moins de 20 minutes. Les résidants et les touristes s'attroupent sur le quai toutes les quatre heures durant la journée afin d'observer le déroulement du processus de chargement.

FIABILITÉ

Un service très bien rodé. Félicitations! *Passager du M.S. Chi-Cheemaun, 2003*

La STOS exploite le seul service de traversier de véhicules et de passagers du parcours divisant le lac Huron et la baie Georgienne entre Tobermory et l'île Manitoulin. Il s'agit d'un service à navire unique. Si le navire connaît des défaillances mécaniques, il peut être mis hors service pour une période aussi brève qu'une traversée ou aussi longue que le reste de la saison. Il n'y a aucun navire d'appoint convenable pour remplacer le M.S. *Chi-Cheemaun*. La solution de rechange au traversier est un trajet en voiture de cinq heures autour de la baie Georgienne. La fiabilité est donc essentielle pour maintenir un bon service à la clientèle et conserver la confiance de nos clients envers le service de traversier.

Le personnel de la STOS surveille attentivement le rendement mécanique du navire durant la période de service afin de déceler les défaillances imminentes au niveau de la machinerie, vieille de 30 ans. Au cours de l'hiver 2003-2004, des travaux mécaniques importants ont été effectués, notamment le démontage et l'inspection des principales composantes mécaniques et le remplacement de toutes les pièces potentiellement problématiques. La société a également reçu l'approbation pour procéder au remplacement des appareils propulsifs du navire en 2004-2005 afin de prolonger de 25 à 30 ans la vie utile du navire.

En raison d'un problème mineur d'ordre mécanique, le navire a accusé un total de 20 minutes de retard pour l'ensemble de la saison 2003, ce qui se traduit par un taux de respect des horaires de 99,98 % pour l'exercice.

Je ne sais pas ce qu'on ferait sans le service de traversier. *Passager du M.S. Chi-Cheemaun, 2003*

Malgré la panne de courant majeure survenue le 14 août 2003, et dont les répercussions se sont fait sentir jusqu'au début de septembre, le M.S. *Chi-Cheemaun* a poursuivi ses activités. Le traversier était l'un des seuls services que les clients pouvaient considérer comme « fiable » durant cette période. Les systèmes manuels pour les activités à terre ont permis aux passagers de continuer d'embarquer et de débarquer du navire, lui-même entièrement autonome tant que les réserves de carburant se sont avérées suffisantes. En poursuivant ses activités, le navire a permis aux passagers de se rendre à leur terrain de camping ou à leur chalet, où ils avaient accès à des sources d'énergie de remplacement.

SÉCURITÉ À BORD

Même si la STOS donne l'impression que la sécurité et le service à la clientèle sont d'égale importance pour la prestation du service de traversier, le fait est que le niveau de sécurité que la société établit définit également le niveau de service à la clientèle qu'elle est en mesure d'offrir. Lorsque la sécurité est la priorité, la perception qu'a le client du service à la clientèle peut s'avérer négative, par exemple lorsque des départs sont annulés en raison de conditions météorologiques défavorables. La STOS a constaté que le souci du détail et une communication adéquate avec les passagers sont essentiels pour répondre à ces deux priorités.

En 2003-2004, la sécurité des activités était encore la principale priorité de la société. En 1997, la STOS a mis en application de façon volontaire le Code international de gestion de la sécurité, et s'est assuré de tenir en règle sa certification auprès de la classification du Lloyd, et ce, chaque année. Lloyd est la société de classification qui a été engagée pour vérifier les procédures de sécurité et les résultats de la STOS.

SÉCURITÉ À BORD

Les navires et les installations que possède ou exploite la STOS sont entretenus conformément à des normes qui bien souvent dépassent les règlements prescrits par Transports Canada et d'autres organismes de réglementation responsables. Des navires bien entretenus ne fonctionnent pas sans un personnel solidement formé et hautement qualifié. En 2003-2004, la STOS a suivi l'horaire de formation déjà établi, conçu dans le but d'améliorer et de mettre à jour la certification et les compétences de son personnel à terre et des membres d'équipage de ses navires, en leur offrant de la formation dans les domaines suivants : *transport maritime de matières dangereuses, Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT), santé et sécurité au travail (navires), secourisme en mer, réanimation cardio-respiratoire (RCR), administration d'oxygène, opération de chariots élévateurs à fourche, gestion des ressources à la passerelle et gestion des ressources dans la salle des machines*.

La STOS embauche également des élèves-officiers du programme de formation Great Lakes Navigation and Engineering Officer du Georgian College. Les élèves-officiers travaillent à bord du M.S. *Chi-Cheemaun* sous la supervision des officiers de la STOS. Le temps passé à travailler à bord du navire compte dans le temps en mer exigé comme cadet avant de passer les épreuves écrites pour devenir officier. En 2003-2004, deux élèves-officiers en formation ont été embauchés par la société.

Au cours de la prochaine décennie, la STOS, comme toutes les sociétés de transport maritime canadiennes, sera confrontée à une pénurie d'officiers qualifiés; elle a donc décidé d'élaborer ses propres programmes de formation afin d'encourager les promotions au sein de la STOS et de participer au programme de cadet du collège.

J'étais à bord du navire en octobre dernier lorsque celui-ci a dû faire demi-tour. L'équipage a fait un excellent travail.

Passager du M.S. Chi-Cheemaun, 2003

Même si les retards qu'occasionne l'annulation d'une traversée peuvent s'avérer frustrants pour les passagers, la STOS a comme règle de ne pas laisser le navire quitter le quai s'il y a de fortes probabilités que les conditions météorologiques causent des blessures aux passagers et à l'équipage ou que les véhicules et le navire soient endommagés.

En octobre 2003, le navire a rencontré des conditions météo particulièrement mauvaises en plein milieu d'une traversée de deux heures. Les membres de l'équipage ont convenu que le port de refuge le plus sécuritaire était celui-là même d'où ils étaient partis; ils ont donc décidé d'y retourner. Une fois les passagers débarqués et les véhicules déchargés de façon sécuritaire, l'équipage est allé amarrer le navire pour la nuit à un mouillage sécuritaire plutôt qu'au quai afin d'éviter de l'endommager.

Des conditions météo particulièrement mauvaises ont forcé l'annulation de 10 départs sur un total de 1 004 départs prévus à l'horaire pour la saison 2003.

Veuillez nous aviser d'avance que nous ne pourrons pas retourner à notre véhicule.

Passager du M.S. Chi-Cheemaun, 2003

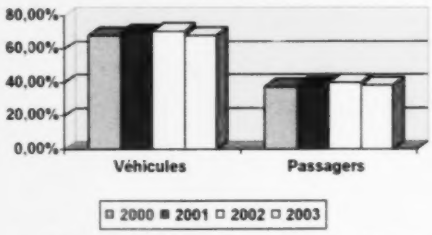
Selon un règlement de Transports Canada, il est interdit aux passagers de rester sur le pont-garage pendant que le traversier est en service. Ce règlement interdit également à la société de verrouiller les portes entre le pont-garage et la zone passagers dans le but d'éviter que les passagers retournent à leur véhicule. Advenant qu'un client ait laissé dans sa voiture des médicaments qu'il doit prendre ou tout autre article dont il a besoin pendant la traversée, le client est escorté par un membre de l'équipage pendant l'aller-retour à son véhicule. Les clients réguliers connaissent bien ce règlement; toutefois la STOS doit s'assurer de faire tout ce qu'il faut pour que les nouveaux clients en soient informés avant d'embarquer sur le navire.

Durant la basse saison, lorsque le traversier n'est pas en opération, le programme de sensibilisation à la sécurité à bord du traversier de la STOS cible tout particulièrement les enfants. C'est bien connu, lorsqu'on présente aux enfants les concepts de sécurité et de protection de l'environnement, ils encouragent habituellement fortement leurs parents et les autres adultes à se conformer eux aussi aux règlements. Plus de 50 % du trafic passager sur le M.S. *Chi-Cheemaun* est composé de familles avec de jeunes enfants.

En 2003-2004, la STOS a maintenu le partenariat qu'elle avait établit en 2002-2003 avec le Marine and Rail Museum d'Owen Sound afin de promouvoir des visites du navire combinées à des visites du musée comme complément aux cours existants, dans le cadre duquel les élèves étudient le concept physique de la flottabilité.

Les visites scolaires ont donné aux enfants et à leurs enseignants une occasion de visiter des sections du navire qui sont interdites au public lorsque celui-ci est en service, notamment la salle des machines. Ces visites ont donné à la STOS l'occasion de donner directement aux enfants des consignes de sécurité et de l'information sur les dispositifs et les procédures de sécurité du navire.

Pourcentage d'utilisation de la capacité du M.S. Chi-Cheemaun



ACHALANDAGE SUR LE NAVIRE

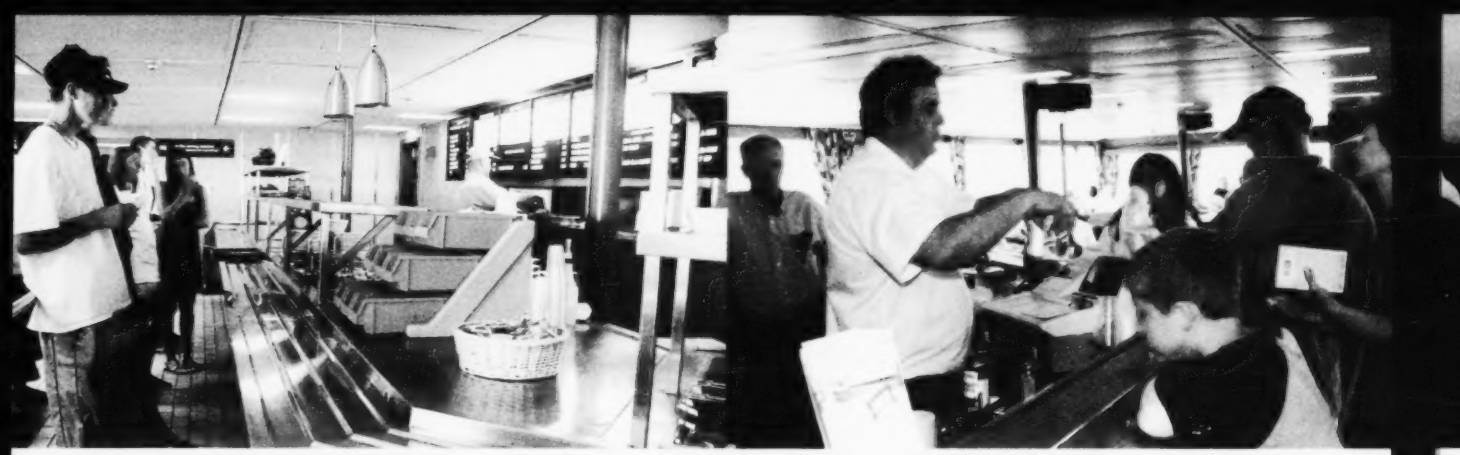
Après trois années consécutives d'achalandage légèrement accru, le niveau d'achalandage de 2003-2004 a connu une légère baisse avec un niveau davantage comparable à celui de 2000. Cette diminution de l'achalandage reflète la prévision de la direction à savoir que l'augmentation du coût du carburant aurait une incidence négative sur l'utilisation du navire, de même que les mauvaises conditions météorologiques. En Ontario, on se souviendra de l'été 2003 comme celui au cours duquel il a plu toutes les fins de semaine.

La panne de courant du 14 août 2003 survenue dans la partie est de l'Amérique du Nord n'a eu aucune incidence mesurable sur l'achalandage du M.S. *Chi-Cheemaun*.

Au début des années 1980, deux rampes rétractables intérieures ont été ajoutées au pont-garage du traversier afin d'augmenter la capacité de véhicules totale du navire par chargement. Conçues en tenant compte des voitures compactes les plus populaires de l'époque, ces rampes se sont avérées pratiquement inutilisables en 2003.

En 2002, la popularité de gros véhicules comme les fourgonnettes et les camionnettes utilitaires sport, qui sont trop gros pour être chargés sur les rampes rétractables, a eu pour effet de « remplir » le navire lorsqu'il était en fait rempli à seulement 80 % de sa capacité de chargement réelle.

Les tendances observées de 2000 à 2003 indiquent que les gros véhicules continueront d'être les plus populaires en dépit de l'augmentation et de l'imprévisibilité du prix du carburant. L'analyse de l'achalandage sur une période de quatre ans démontre très peu de fluctuations au chapitre des types de véhicules transportés sur le navire. Les gros véhicules occupent la plupart de l'espace du pont-garage avec 40 % de l'achalandage total, suivis par les fourgonnettes avec 21 % et les camionnettes/véhicules utilitaires sport avec 19 %.



SERVICE À LA CLIENTÈLE SUR LE NAVIRE

Les repas-croisières : tout simplement excellents. *Passager du M.S. Chi-Cheemaun, 2003*

Offerts tout au long de la saison sur les départs de soirée réguliers, les repas-croisières au crépuscule ont été mis sur pied en 1997 par l'équipage du M.S. *Chi-Cheemaun*. Servis à bâbord dans la salle à manger principale, les repas-croisières sont limités à une tablée de 90 personnes par traversée et réservés à pleine capacité des semaines à l'avance. Les clients peuvent choisir parmi une sélection de trois plats principaux, servis à la table par un personnel de service formé.

Les repas-croisières sont offerts sur les traversées régulières, et ont généré un revenu de 52 000 $ en 2003-2004.

Elle (la "Boatique") est magnifique et plus grande que celles (les boutiques cadeaux) de nos traversiers en Colombie-Britannique.

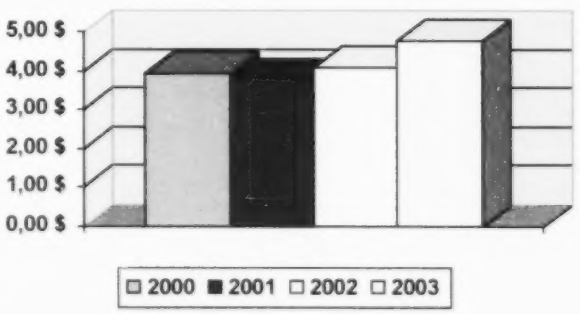
Passager du M.S. Chi-Cheemaun, 2003

La vente de souvenirs sur le M.S. *Chi-Cheemaun* a généré des revenus de 252 000 $ pour la saison 2003. La « Boatique » s'efforce d'offrir des produits canadiens pour la revente et s'assure que les produits de luxe qu'elle vend sont tous fabriqués au Canada. De plus, la boutique encourage activement la vente de produits de qualité fabriqués par des artisans de la région.

La « Boatique » du M.S. *Chi-Cheemaun* maintient une marge de profit de 100 %, en partie grâce au *Règlement sur l'armement en équipage des navires* de Transports Canada. Ce règlement détermine le nombre minimum de membres d'équipage qui doivent être à bord du M.S. *Chi-Cheemaun* en prévision d'une éventuelle situation d'urgence.

Les employés de la « Boatique », de la cafétéria et de l'aire de repos sont inclus dans le minimum de membres d'équipage requis, et ils ont reçu la formation complète et la certification relative aux fonctions d'urgence en mer. Au lieu de simplement « être » à bord dans l'attente d'une situation d'urgence, que la société tente d'éviter en prenant toutes les précautions possibles, le personnel de service à bord du traversier participe activement à l'exploitation et à la supervision de la très populaire boutique cadeaux, de la cafétéria et de l'aire de repos avec permis d'alcool que l'on trouve à bord du traversier.

Revenu des ventes au détail par passager



CONFORT DES PASSAGERS SUR LE NAVIRE

Même si les questions générales soulevées par nos clients ne font pas partie des objectifs spécifiques ni des mesures de rendement établis par l'entreprise, la section suivante en traite tout de même. La STOS reconnaît d'ailleurs qu'il s'agit de domaines où des changements doivent être apportés dans un avenir rapproché afin d'améliorer le niveau de confort offert à nos passagers lorsqu'ils sont à bord de notre traversier.

Le personnel à terre et les membres de l'équipage sont toujours là pour m'aider avec mon handicap. *Passager du M.S. Chi-Cheemaun, 2003*

En 1974, on a doté le M.S. *Chi-Cheemaun* d'un ascenseur donnant accès, à partir du pont-garage, aux deux niveaux intérieurs et au pont des officiers. L'ascenseur, qui n'avait pas été conçu pour une utilisation fréquente par les passagers, est actuellement utilisé plusieurs fois par traversée par les passagers ayant une déficience physique.

Malheureusement, les fauteuils roulants sont souvent trop gros pour entrer dans l'ascenseur, une situation peu pratique pour les passagers. Les fauteuils roulants d'aujourd'hui sont très gros, motorisés et souvent munis de matériel auxiliaire comme des bouteilles d'oxygène et des dispositifs de communication. Les fauteuils roulants qui n'entrent pas dans l'ascenseur doivent être laissés à l'arrière du navire sur le pont-garage.

Excellent service pour les personnes handicapées. *Passager du M.S. Chi-Cheemaun, 2003*

La STOS prend bien soin de ses passagers qui ont besoin d'utiliser l'ascenseur. Tout d'abord, elle leur offre un stationnement réservé sur le pont-garage, à proximité de l'ascenseur. Elle met également à la disposition des passagers qui en ont besoin un fauteuil roulant qui entre dans l'ascenseur, de même qu'un membre de l'équipage pour les aider pendant la durée de la traversée, au besoin.

L'agrandissement de l'ascenseur n'est pas une solution envisageable étant donné les restrictions au niveau de la structure du navire et l'emplacement fixe de l'ascenseur. La STOS examine actuellement toutes les options possibles afin de résoudre ce problème pour les passagers le plus tôt possible.

Étant donné qu'elle n'a pu remédier à la situation en 2003-2004, la société a sensibilisé les membres de son personnel à cette question, qui se sont occupés de façon remarquable des passagers nécessitant de l'aide.

La STOS continuera de chercher des mécanismes élévateurs fonctionnels qui soient conformes aux règlements de Transports Canada en matière de modernisation structurelle d'un navire existant.

Nous avons été carrément dégoûtés par la quantité de mégots de cigarette sur les ponts extérieurs pourtant non fumeurs.

Passager du M.S. Chi-Cheemaun, 2003

Depuis 1996, il est possible de fumer uniquement sur les ponts extérieurs du navire, et il est difficile d'appliquer ce règlement sans l'appui des lois applicables. Vers la fin de 2002, des règlements municipaux applicables au navire lorsque ce dernier est dans le port ont été adoptés, rendant exécutoire l'interdiction de fumer dans les espaces clos du navire.

Les passagers non fumeurs continuent de formuler des plaintes à l'endroit des passagers fumeurs même si ces derniers fument à l'extérieur; les passagers fumeurs continuent de se plaindre qu'ils ne peuvent fumer à l'intérieur et que lorsqu'ils le font sur les ponts extérieurs, ils le font souvent dans une atmosphère hostile.

Il sera encore permis de fumer sur les ponts extérieurs du navire jusqu'en 2005; par la suite, il ne sera permis de fumer nulle part sur le navire, pas même sur les ponts extérieurs. Lorsque l'interdiction de fumer sera étendue à l'ensemble du navire, les problèmes associés au fait que les passagers fumeurs préfèrent éteindre leurs cigarettes sur les ponts plutôt que dans les cendriers se résoudront d'eux-mêmes.

J'ai aimé voir les toilettes, la cafétéria et l'aire de repos rénovés.

Passager du M.S. Chi-Cheemaun, 2003

Une étude structurelle du M.S. *Chi-Cheemaun* effectuée en 2003 a démontré que la structure du navire était pratiquement dans le même état que lors de sa construction en 1974. Cette étude appuie la position de la direction, à savoir qu'une fois qu'il aura été rééquipé, le navire aura une vie utile de 25 à 30 années supplémentaires. Le navire a accueilli à son bord plus de 7 500 000 passagers, ce qui explique son haut niveau d'usure à l'intérieur, et il a été modernisé périodiquement. En 2003-2004, d'importants travaux ont été effectués pour rénover les espaces intérieurs du navire accessibles aux passagers, notamment les toilettes où l'on a procédé à l'installation de nouveaux systèmes et au remplacement du plancher, ainsi que la salle à manger et l'aire de repos où les tapis et les chaises ont été remplacés.

J'aimerais qu'il y ait des essuie-tout dans les toilettes car les séchoirs ne sont pas efficaces.

Passager du M.S. Chi-Cheemaun, 2003

La STOS a muni toutes les toilettes des gares et du navire de sèche-mains automatiques. L'absence d'essuie-tout est intentionnelle; elle répond à des préoccupations en matière de protection de l'environnement et permet d'éviter d'obstruer la tuyauterie des éviers et des toilettes.

La STOS continue d'utiliser au minimum les produits jetables tels que les essuie-tout, le papier et les verres de plastique, et a mis en place une initiative de recyclage sélectif sur le navire et de compostage à la gare de Tobermory.

En 2002-2003 et 2003-2004, la STOS a remplacé le système de toilettes du M.S. *Chi-Cheemaun*, celui-ci étant sujet à des obstructions paralysant l'ensemble du système du navire. Le nouveau système ne requiert qu'une quantité d'eau minimale pour fonctionner, ce qui réduit de façon significative la quantité d'effluents devant être pompée hors du navire vers un système septique afin d'être traité.

Dans le système installé en 2002-2003 et 2003-2004, la pompe se trouve placée à l'extérieur du tuyau principal, contrairement à l'ancien système où la pompe se trouvait à l'intérieur. Cette simple modification mécanique a permis de réduire les risques de devoir interrompre le fonctionnement du système en entier afin de désobstruer une pompe.

Malgré cette amélioration, la STOS ne fournira pas d'essuie-tout dans les toilettes.

AUTRES AMÉLIORATIONS À APPORTER

La STOS adhère au principe du renouvellement continuel. Lorsque les clients du traversier prennent le temps de nous souligner ce qu'ils aimeraient voir amélioré afin que leur traversée soit plus agréable, nous prenons le temps de les écouter. Voici certains des éléments que la société entend améliorer :

- Panneaux indicateurs sur le navire;
- Diffusion de messages généraux et de sécurité;
- Réduction du temps d'attente pour les clients qui désirent effectuer des réservations.

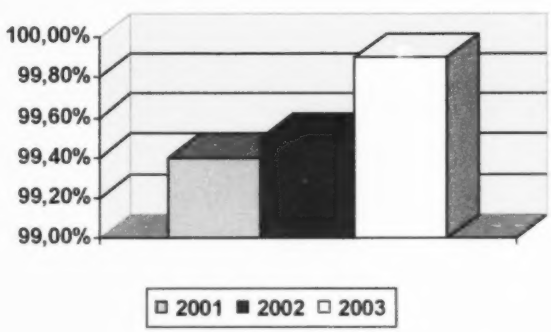
MOT DE LA FIN

Au chapitre de l'exploitation et des finances, la société a atteint ses buts et ses objectifs stratégiques, surpassé les exigences en matière de rendement de 2003 et connu des résultats financiers positifs en dépit d'influences externes défavorables.

Toutefois, une question demeure, à laquelle seuls les clients ayant utilisé le service de traversier en 2003 sont en mesure de répondre : le service de traversier répond-il aux attentes des clients?

On a demandé aux clients sondés s'ils recommanderaient le service de traversier à leurs parents et à leurs amis. Ils ont répondu « Oui » dans une proportion de 99,90 %, soit quatre dixième de plus par rapport au niveau de satisfaction de la clientèle de 2002 qui avait été établi à 99,5 %.

Cote de confiance des passagers



Société de transport d'Owen Sound limitée

ÉTATS FINANCIERS

pour l'exercice terminé le 31 mars 2004

Bureau du vérificateur
provincial de l'Ontario

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Conformément à notre nomination par le Conseil d'administration comme vérificateurs de la Société de transport d'Owen Sound limitée, nous avons effectué une vérification des comptes de la société pour l'exercice se terminant le 31 mars 2004. Une copie des états financiers vérifiés est jointe à la présente.

Vous serez heureux de constater que j'ai donné une opinion de vérification sans réserve sur les états financiers en annexe. Les tests et procédures de vérification pour formuler mon opinion ne visent pas à identifier toutes les faiblesses dans les mécanismes de contrôle interne, ni à fournir l'assurance de l'intégrité de tels mécanismes, ni non plus à relever toutes les occurrences de non-respect. Cette vérification vise à fournir une opinion sur la fidélité des états financiers et par conséquent, ne concerne pas directement les questions d'optimisation des ressources.

Cordialement,

Gary R. Peall, CA
Sous-vérificateur général par intérim
Bureau du vérificateur général de l'Ontario
Toronto, Ontario
Le 22 mars 2005

RESPONSABILITÉS DE LA DIRECTION

La direction de la Société de transport d'Owen Sound limitée est responsable de l'intégrité et de la présentation fidèle des états financiers et des autres renseignements inclus dans le rapport annuel. Les états financiers ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada. La préparation des états financiers a forcément demandé du jugement de la part de la direction de même que ses meilleures estimations, particulièrement lorsque les transactions touchant la période comptable courante ne pouvaient être déterminées avec certitude jusqu'aux périodes suivantes. Toutes les données financières contenues dans le rapport annuel concordent avec les états financiers.

La société dispose de systèmes internes de contrôle de la comptabilité conçus afin d'offrir un degré de certitude raisonnable à l'égard de l'exactitude et de la fiabilité des données financières, de la comptabilisation adéquate des éléments d'actif et de passif de la société et de la protection des éléments d'actif.

Les états financiers ont été examinés par le comité de vérification de la société et approuvés par son conseil d'administration. En outre, les états financiers ont été vérifiés par le vérificateur provincial de l'Ontario, dont le rapport figure ci-après.

Jim Fregeau, CA
Directeur, finances
et administration

Susan Schrempf
Directrice générale

Roy Hains
Président

Owen Sound (Ontario)
Le 23 octobre 2003

BILAN

31 mars	2004	2003
ACTIF		
Actif à court terme		
Espèces et quasi-espèces	491 703 $	1 066 131 $
Comptes débiteurs (Note 4c)	1 277 075	2 051 983
Inventaire	78 059	60 772
Frais payés d'avance	–	124 792
	1 846 837	3 303 678
Immobilisations (Note 2)	1 976 033	1 645 565
	3 822 870 $	4 949 243 $
PASSIF ET AVOIR DE LA PROVINCE DE L'ONTARIO		
Passif à court terme		
Comptes créditeurs et charges à payer	447 385 $	1 189 975 $
Subventions reportées (Note 5c)	1 063 905	1 689 872
	1 511 290	2 879 847
Obligations au titre des indemnités d'accident du travail (Note 4)	155 659	153 023
	1 666 949	3 032 870
Éventualités (Note 6)		
Avoir de la province de l'Ontario		
Placement de la province de l'Ontario	1 762 421	1 633 050
Bénéfices non répartis	393 500	283 323
	2 155 921	1 916 373
	3 822 870 $	4 949 243 $

Approuvé au nom de la société *Président du conseil* *Président*

ÉTAT DES CAPITAUX PROPRES DE L'ONTARIO

Pour l'exercice terminé le 31 mars	2004	2003
Solde, début d'exercice		
Placement net en valeurs immobilisées	1 598 060 $	1 373 456 $
Placement net en capital-actions (1 action ordinaire)	34 990	34 990
	1 633 050	1 408 446
Variations nettes pendant l'exercice		
Amortissement (Note 2)	(372 966)	(355 562)
Financement en capital - MDNM	502 337	580 166
	129 371	224,604
Solde, en fin d'exercice		
Placement net en valeurs immobilisées	1 727 431	1 598 060
Placement net en capital-actions (1 action ordinaire)	34 990	34 990
	1 762 421 $	1 633 050 $

Le sommaire des principales conventions comptables et les notes font partie intégrante de ces états financiers.

ÉTAT DES RÉSULTATS D'EXPLOITATION

Pour l'exercice terminé le 31 mars	Budget	2004	2003
Revenus			
Véhicules	2 477 000 $	2 544 848 $	2 565 521 $
Revenu de passagers	2 371 000	2 393 127	2 451 233
Cafétéria	686 000	712 121	642 000
Boutiques de cadeaux et du terminus	274 000	275 999	278 469
Subvention du ministère du Développement du Nord et des Mines	650 000	650 000	780 000
Honoraires de gestion du service de traversier de l'île Pelée (Notes 5a et)	325 000	325 000	355 396
Intérêts et autres revenus	391 000	303 892	353 101
	7 174 000	7 204 987	7 425 720
Dépenses			
Salaires	3 323 369	3 215 255	3 195 599
Frais généraux et d'administration (Note 2)	1 210 659	1 250 846	1 349 783
Services	631 982	652 222	635 863
Avantages sociaux	744 918	616 262	617 646
Carburant	619 814	636 622	569 534
Entretien et réparations	345 994	398 190	546 098
Services publics	179 103	178 046	157 251
Outils et fournitures	118 161	147 367	121 587
	7 174 000	7 094 810	7 193 361
Revenus d'exploitation	_ $	110 177 $	232 359 $

ÉTATS DES BÉNÉFICES NON RÉPARTIS

Pour l'exercice terminé le 31 mars	2004	2003
Bénéfice non répartis, début d'exercice	283 323 $	50 964 $
Bénéfice d'exploitation	110 177	232 359
Bénéfice non répartis, fin d'exercice	393 500 $	283 323 $

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

Pour l'exercice terminé le 31 mars	2004	2003
Liquidités provenant des (utilisées par les)		
Activités d'exploitation		
Revenu d'exploitation	110 177 $	232 359 $
Postes ne comportant aucun mouvement d'encaisse		
Amortissement (net de l'amortissement du surplus d'apport)	10 333	6 151
	120 510	238 510
Variation des postes hors liquidités		
Comptes débiteurs	774 908	(2 051 983)
Inventaire	(17 287)	(29 965)
Frais payés d'avance	124 792	(26 652)
Comptes créditeurs et charges à payer	(742 590)	1 189 975
Revenus reportés	(625 967)	1 689 872
Obligations au titre des indemnités d'accident du travail	2 636	–
	(362 998)	1 009 757
Activités de placement et de financement		
Acquisition d'immobilisations	(713 767)	(524 292)
Financement des immobilisations - MNDM	502 337	580 166
	(211 430)	55 874
Variation des espèces et quasi-espèces au cours de l'exercice	(574 428)	1,065 631
Espèces et quasi-espèces, début d'exercice	1,066 131	500
Espèces et quasi-espèces, fin d'exercice	491 703 $	1 066 131 $

Le sommaire des principales conventions comptables et les notes font partie intégrante de ces états financiers.

SOMMAIRE DES PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

Le 31 mars 2004

Nature des activités

La Société de transport d'Owen Sound limitée (STOS), une entreprise de la province de l'Ontario, détient et exploite un traversier saisonnier pour des véhicules et des passagers, le M.S. *Chi-Cheemaun*, de Tobermory à *l'île Manitoulin*. Elle fournit aussi des services de gestion de navires au ministère des Transports, pour deux navires, le M.V. Pelee Islander et le M.V *Jiimaan*, assurant la liaison vers l'île Pelée, et offre un service aérien quotidien entre le continent ontarien et l'île Pelée pendant l'hiver, quand le service de traversier n'est pas en fonction.

Avant le 1er avril 2002, la situation financière de la société et les résultats de son exploitation étaient présentés à même les états financiers de l'Ontario Northland Transportation Commission (ONTC), sa société mère. À cette date, toutes les actions ordinaires émises et en circulation (1 action ordinaire) de la société ont été transférées au ministère du Développement du Nord et des Mines (MDNM).

Prestations futures aux employés

Les employés de la société admissibles continuent à participer au régime de retraite à prestations déterminées de l'ONTC. De plus, les employés admissibles ont aussi droit à des avantages sociaux après la retraite tels que l'assurance vie, les soins de santé et l'assurance invalidité à long terme dans le cadre du régime collectif de l'ONTC. Les données particulières concernant les employés de la STOS ne sont pas disponibles. En conséquence, le coût des avantages sociaux consigné sur ces états financiers est limité au montant des cotisations versées dans l'année par la STOS au régime de prestations. En raison de la nature interentreprise de ces régimes, aucun montant de prestations futures aux employés n'est enregistré dans les états financiers, conformément au Manuel de l'ICCA en matière de régimes interentreprises.

Indemnités d'accident du travail

En ce qui a trait aux indemnités d'accident du travail, la société est classée comme employeur de catégorie 2. À ce titre, la société reconnaît son obligation à l'égard des prestations futures selon la comptabilité d'exercice. Les prestations futures estimées sont déterminées en utilisant les calculs actuariels fournis annuellement par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (le 31 décembre de chaque année).

Comptabilisation des produits

Les revenus de transport sont généralement comptabilisés selon la date de vente des billets.
Les autres revenus sont comptabilisés dans la période où ils sont gagnés.

Inventaire L'ensemble du matériel et des fournitures est enregistré au moindre du coût moyen et de la valeur de réalisation nette.

Espèces et quasi-espèces Les espèces et quasi-espèces comprennent l'encaisse, les avoirs auprès des banques et les dépôts à court terme dont l'échéance initiale est de trois mois ou moins.

Placement en immobilisations et amortissement

Les immobilisations sont évaluées au coût d'acquisition. L'amortissement est calculé selon la méthode linéaire sur les durées d'utilisation prévues des actifs. Les durées d'utilisation prévues des principales catégories d'actifs sont les suivantes :

Navires 30 ans	Véhicules 3 ans
Immeubles 20 ans	Équipement et autres 5 à 10 ans

La province de l'Ontario rembourse à la société le coût de certaines immobilisations achetées en vue d'activités d'exploitation désignées non commerciales par la province. La société enregistre ces actifs à leur coût original avec un crédit compensatoire dans le placement net en immobilisations (province de l'Ontario). L'amortissement annuel de ces immobilisations apparaît comme une diminution du placement net en immobilisations.

Les immobilisations en service à l'île Pelée ne sont pas comptabilisées dans les états financiers de la société, mais plutôt dans ceux du ministère des Transports. Les coûts supportés par la société pour des dépenses en immobilisations sont recouvrés auprès du Ministère et n'ont aucune incidence sur ces états financiers.

Impôts sur le revenu

À titre d'organisme de la province de l'Ontario, la société est exemptée des impôts sur le revenu et par conséquent aucune provision pour impôt n'apparaît dans ces états financiers.

Estimations comptables

La préparation des états financiers, conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada, oblige la direction à effectuer des estimations et à formuler des hypothèses qui influent sur l'actif, le passif et les charges consignés pendant la période de référence. Les résultats réels pourraient donc différer de ces estimations.

Instruments financiers

Les instruments financiers de la société comprennent l'encaisse, les comptes débiteurs et créditeurs, les charges à payer et les obligations au titre des indemnités d'accident du travail. À moins d'indication contraire, la direction est d'avis que ces instruments financiers ne font pas courir de risques significatifs à la société en ce qui concerne les intérêts, la monnaie ou le crédit. Sauf indication contraire, la juste valeur marchande de ces instruments financiers représente une valeur approximative de leur valeur comptable.

NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS

Le 31 mars 2004

1. Débiteurs	2004	2003
Ministère du Développement du Nord et des Mines	377 877	90 350
Ministère des Transports	872 171	1 948 335
Autres	27 027	13 298
	1 277 075 $	2 051 983 $

2. Immobilisations

			2004	2003
	Coût	Amortissement cumulé	Coût	Amortissement cumulé
Traversier Chi-Cheemaun	10 441 407 $	9 076 687 $	9 975 672 $	8 728 643 $
Équipement et autres	317 368	295 023	317 368	287 573
Immeuble et améliorations	585 611	91 933	357 780	65 139
Terrain	76 100	–	76 100	–
Améliorations du terrain	20 200	1 010	–	–
	11 440 686 $	9 464 653 $	10 726 920	9 081 355
Valeur nette comptable		1 976 033 $		1 645 565 $

L'amortissement au montant de 10 333 $ (6 151 $ en 2003) est inclus dans les frais généraux et d'administration. L'amortissement total de l'exercice est de 383 299 $ (361 713 $ en 2003) dont 372 966 $ (355 562 $ en 2003) sont appliqués en investissements par la Province de l'Ontario, conformément à la politique comptable de la STOS.

3. Prêt d'exploitation - Facilité de crédit

La société a négocié une marge de crédit d'exploitation avec une banque à charte canadienne, remboursable à demande, et portant intérêt au taux préférentiel de la banque moins 0,5 %. Le montant maximum autorisé qui peut être avancé sur cette marge de crédit est de 2 000 000 $. Au 31 mars 2004, la marge de crédit n'était pas utilisée.

4. Prestations aux employés

La somme totale versée à l'ONTC pendant l'année au titre des charges complémentaires de retraite des salariés est de 92 079 $. Aucune cotisation d'employeur n'a été payée au régime de retraite de l'ONTC pendant l'année en raison d'une suspension des cotisations.

5. Remboursement du Gouvernement/Subventions reportées

aa. Ministère des Transports

En vertu de l'accord d'exploitation du service de transport de l'île Pelée en date du 16 mars 2002, la société reçoit des subventions du ministère des Transports pour exploiter un service de traversier sur le Lac Érié entre les ports de Kingsville, Leamington, et l'île Pelée en Ontario et le port de Sandusky dans l'état de l'Ohio.

Cet accord est en vigueur jusqu'en mars 2005 et comprend un renouvellement automatique pour une période additionnelle de trois ans, soit jusqu'en mars 2008, à moins que l'on y mette fin. Cet accord requiert que la province de l'Ontario, par l'intermédiaire de son ministère des Transports, paie les dépenses d'exploitation et d'immobilisations relatives aux services mentionnés. En outre, le Ministère remboursera à la STOS les frais de gestion équivalant à 10 % des dépenses d'exploitation annuelles totales jusqu'à concurrence de 325 000 $ (ce montant passant à 350 000 $ pour la seconde période de trois ans, jusqu'en mars 2008).

Les revenus et les dépenses en lien avec l'accord d'exploitation du service de transport de l'île Pelée n'apparaissent pas dans ces états financiers.

b. Ministère du Développement du Nord et des Mines

En vertu d'un protocole d'entente avec le ministère du Développement du Nord et des Mines, la STOS reçoit de la province de l'Ontario des fonds d'exploitation et d'immobilisation. Les subventions d'exploitation sont reçues pour l'exploitation de la STOS d'après un plan d'exploitation approuvé, et elles lui sont versées tous les trimestres. Ces sommes totalisaient 650 000 $ pour l'exercice financier 2004 (780 000 $ en 2003). Les subventions d'immobilisations sont versées à la STOS lors de la présentation de factures d'immobilisations conformes à son plan d'immobilisation approuvé. Ces sommes totalisaient 502 337 $ pour l'exercice 2004 (580 166 $ en 2003).

c. Subventions reportées

Les subventions reportées sont un mélange des subventions mensuelles du ministère des Transports reçues à l'avance et des fonds engagés pour rembourser les dépenses de la STOS, ou fournis pour des dépenses d'exploitation futures ou des projets d'immobilisations particuliers.

6. Éventualités

La STOS a reçu un préavis d'action en justice faisant suite à l'accident d'avion mortel survenu à l'île Pelée le 17 janvier 2004. Aucune déclaration d'action n'a encore été émise. Les autres défendeurs potentiels, à savoir Air Georgian et le ministère des Transports, tout comme la STOS, disposent d'une assurance responsabilité substantielle dans le cas d'actions de ce type. Il n'est pas possible à l'heure actuelle d'évaluer les chances de réussite de cette action en justice, et par conséquent, cette éventualité n'apparaît pas dans les états financiers.

7. Dépendance économique

Pour poursuivre ses activités, la STOS dépend des subventions permanentes de l'Ontario.